

Conditions spécifiques Optimale pro intense Outre-mer

CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques de « Optimale pro intense Outre-mer » relèvent des conditions générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

Ces offres sont régies par les présentes conditions spécifiques, par la Netiquette (Annexe1), les Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie Internet Orange (Annexe 2) ainsi que par les Conditions particulières d'enregistrement et de gestion de noms de domaine (Annexe3) et des Formulaires d'Abonnement/Conditions Particulières.

Les présentes Conditions Spécifiques sont applicables à l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » sauf mention expresse contraire.

Le Formulaire d'Abonnement/Conditions Particulières « Optimale pro intense Outre-mer », la Netiquette, les Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie Internet Orange, ainsi que les Conditions générales d'Utilisation des options incluses dans l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » relèvent des présentes conditions spécifiques.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Spécifiques, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *ADSL* : Asymetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Client* : personne contractant strictement pour les besoins de son activité professionnelle, domiciliée dans les départements d'Outre-mer suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Barthélemy, Saint Martin et s'étant identifiée et inscrite à un pack « Optimale pro intense Outre-mer » proposé par France Télécom.

  L'inscription se fait par un Enregistrement en ligne ou par la signature des Formulaires d'Abonnement/ Conditions Particulières.
- *DNS* : Domain Name System : système de nom de domaine permettant d'établir une correspondance entre une adresse IP et un nom de domaine.
- *Enregistrement en ligne* : demande d'inscription à une offre « Optimale pro intense Outre-mer », au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible via le réseau Internet.
  - Cette méthode d'inscription ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement.
  - Cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les Identifiants immédiatement.
- *Équipement* : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de France Télécom, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service tel que la Livebox Pro ou différents modems, le décodeur, la carte d'accès TV, la parabole.
- *France Télécom* : société qui fournit le Service.
- *Formulaire d'abonnement/Conditions particulières* : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion à une offre «Optimale pro intense Outre-mer » proposé par France Télécom.
- *Identifiant* : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur, le code parental pour la TV Numérique.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP* : (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.
- *Ligne téléphonique* : ligne téléphonique correspondant à l'utilisation des fréquences basses de la ligne (ou « bas débit »).
- *Livebox Pro* : passerelle multi-services permettant d'accéder à tout ou partie du Service de France Télécom.
- *Option Adresse IP fixe* : option incluse sur demande du Client avec les offres « Optimale pro intense Outre-mer ». L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion.
- *Paiement à l'acte Internet Orange* : nom du service mis à disposition par France Télécom au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services, facturés sur la facture « Optimale pro intense Outre-mer » en dehors du forfait d'abonnement mensuel.

- *Point de terminaison* : le premier point d'accès physique du réseau installé par France Télécom dans les locaux du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.
- *Service* : l'ensemble des services fournis par France Télécom dans l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » à savoir le Service d'accès à Internet et au choix du Client, la TV par satellite.
- *Service d'accès à Internet* : service, basé sur les technologies ADSL, fourni par France Télécom et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS :
  - de se raccorder au réseau Internet à des débits IP différents en fonction du débit technique auquel le Client est éligible (jusqu'à 20 Mbit/s) lors de la souscription,
  - de communiquer par un système de messagerie électronique,
  - de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par France Télécom et de services accessoires.
- *Service Minitel* : nom du service d'accès aux services Minitel mis à disposition, par France Télécom au Client.
- *Site* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** (onglet Internet).
- *TV numérique* : service inclus dans l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » sous réserve de compatibilité (le Client peut prendre connaissance des règles de compatibilité telles que décrites à l'article 4 « Incompatibilités » des présentes). Le Client bénéficie, sous réserve d'éligibilité et de détention d'un modem compatible, de deux services de télévision dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, l'un accessible sur son poste de télévision et l'autre accessible via le portail **www.orange.fr**. Le service de télévision disponible sur le poste de télévision, activable sur demande, nécessite un Décodeur, une carte d'accès TV, et une Parabole.
- *Zones de couverture* : zones géographiques dans les départements d'Outre-mer suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Barthélemy, Saint Martin, au sein desquelles France Télécom fournit tout ou partie du Service sous réserve de compatibilités techniques.

ARTICLE 2. OBJET DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom fournit l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » permettant au Client domicilié dans les départements d'Outre-mer suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Barthélemy, Saint Martin de bénéficier, moyennant un montant forfaitaire mensuel, de :

- l'accès au réseau et au service téléphonique tel que défini aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux professionnels) ;
- un forfait de communications téléphoniques et l'application de tarifs spécifiques sur certaines communications ;
- un service de Présentation du Nom ;
- un service Transfert d'Appel ;
- un service Signal d'Appel ;
- une inscription avec la catégorie professionnelle ;
- une garantie de temps de rétablissement de la ligne téléphonique en 24 H chrono ;
- une continuité de service téléphonique en cas de panne ;
- un Service d'accès à Internet ;
- des services inclus sur la ligne Haut débit ;
- au choix du Client, la TV par satellite.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DE L'OFFRE

France Télécom met en place les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des services de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer ».

3.1 Accès au réseau et au service téléphonique

Le Client bénéficie, pour chaque période de facturation, de l'accès au réseau et au service téléphonique.

Pour connaître le détail des conditions de fourniture et d'utilisation de l'accès au service téléphonique, le Client est invité à se reporter aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique applicables aux Professionnels.

Dans le cadre de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer », le Client bénéficie, pour chaque période de facturation :

- d'un forfait illimité de communications fixes au départ des départements d'Outre-mer suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Barthélemy, Saint Martin pour appeler vers les fixes en local et en inter-urbain des DOM et vers les fixes de France Métropolitaine et de plus de 50 destinations, définies dans le Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange, valable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ;
- d'un forfait illimité de communications fixes au départ des départements d'Outre-mer suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Barthélemy, Saint Martin pour appeler vers les mobiles en local des DOM et vers les mobiles de France Métropolitaine, définies dans le Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange, valable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ;
- hors des forfaits mentionnés ci-dessus, des tarifs spécifiques sur le prix des communications internationales (vers les fixes et les mobiles), sur le prix des communications vers les mobiles en interDOM telles que définies au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange, valables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Sont exclus de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » :

- les communications vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Télétel, Audiotel, Minitel, vers les numéros en 08XXX ou en 3BPQ, vers les numéros IP),
- les appels vers les services Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est inapproprié et/ou abusif conformément aux dispositions décrites ci-dessous,
- les communications émises depuis les mobiles,
- les communications émises au départ de la métropole et des collectivités territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte),
- les envois de SMS, MMS, Message Express (0809 10 10 10),
- les communications passées avec les lignes fixes étendues,
- les communications de données, y compris à destination de numéros géographiques français.

Le Client garantit France Télécom d'une utilisation appropriée et non abusive de l'offre.

Constituent des cas d'utilisation inappropriée et/ou abusive de l'offre :

- la cession ou la revente, totale ou partielle, de l'offre ;
- l'utilisation de l'offre aux fins d'en faire commerce ou à des fins personnelles ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service téléphonique en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation de l'offre générant une consommation de communications téléphoniques supérieure à 24 heures par jour, du fait de l'utilisation de certains services permettant des communications simultanées ;
- l'envoi en masse de messages, (par exemple fax mailing, messages vocaux, SMS) via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem) ou manuellement et ce qu'elle qu'en soit la finalité ;
- l'utilisation de l'offre vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, (tel que par exemple vers des services de jeux, de Tchat, de charme,.) consultables par le biais d'un numéro géographique, et d'une façon plus générale l'utilisation du forfait vers toute plateforme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

France Télécom se réserve le droit d'exclure certains numéros géographiques ou non géographiques si l'utilisation qui en est faite est inappropriée et/ou abusives conformément aux dispositions susvisées.

Les différentes communications vers les numéros exclus de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » sont facturées aux tarifs figurant au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange en fonction du contrat et/ou des offres tarifaires compatibles détenus par le Client.

Le Client dispose de la possibilité de consulter l'ensemble de ces numéros ainsi que leurs tarifs au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange, disponible à tout moment sur **www.pro.orange.fr** (coût de la connexion selon votre fournisseur d'accès à Internet) et au 1016 (appel gratuit depuis un poste fixe).

En cas d'utilisation inappropriée et/ou abusive par le Client, France Télécom procèdera à l'envoi d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, invitant le Client à cesser l'usage abusif ou inapproprié de son offre.

Si cette mise en demeure reste sans effet pendant un délai de deux (2) jours après la date de réception ou de dépôt de l'avis de mise en instance, France Télécom se réserve le droit de procéder de plein droit à la résiliation de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » souscrite, et ce, de manière dérogatoire par rapport aux dispositions de l'Article 15 des Conditions Générales d'Abonnement au Service Téléphonique applicables aux Professionnels et de l'article 18.1 sur la suspension et la résiliation des prestations des présentes Conditions spécifiques.

L'offre « Optimale pro intense Outre-mer » est proposée exclusivement sur une ligne analogique isolée (dans une limite de 8 lignes analogiques isolées). À une même adresse d'installation, le Client peut souscrire à l'Offre pour chaque ligne analogique dont il est titulaire.

L'Offre est établie exclusivement au nom du titulaire de la ligne désignée pour être rattachée à l'Offre. Elle ne peut être souscrite par un Client ayant une ligne de service à forfait ou faisant l'objet d'une facturation entreprise de France Télécom. Elle est incompatible avec les options tarifaires appliquant une réduction sur le prix des communications incluses dans les prix (telles que, sans que cette liste soit exhaustive : La Gamme des Forfaits Pro Local, Antilles et Guyane, la gamme des Forfaits Pro DOM, Mon Numéro Préféré, la Gamme Avantage (Hors Avantage Monétique et Avantage Internet)). Le Client est invité à se renseigner auprès de sa boutique Orange pour connaître les offres et options tarifaires incompatibles avec l'offre « Optimale pro intense Outre-mer ».

Le Client ne peut cumuler les offres et options tarifaires que dans les limites et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange.

3.2 Présentation du Nom

Le service « Présentation du Nom » permet au Client, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne téléphonique, d'obtenir, avant de décrocher son combiné, des informations sur l'appel. Ces informations (définies ci-après) sont présentées au terminal du Client pendant la phase de sonnerie.

Ces informations sont fournies sur la ligne du Client uniquement pour les appels effectivement présentés sur cette ligne. Elles ne sont pas présentées, notamment lorsque cette ligne fait l'objet d'un transfert d'appel.

Le service « Présentation du Nom » est conçu pour présenter au terminal du Client les informations suivantes :

- la date et l'heure de l'appel ;
- dans la limite de cinquante (50) caractères, le nom, le prénom (ou la raison sociale ou la dénomination sociale pour les professionnels) du titulaire de la ligne appelante lorsque ces données sont contenues dans la base « Présentation du Nom ». Les données qui constituent cette base sont issues de bases de données provenant des annuaires de France Télécom ;

- le numéro de téléphone de la ligne à partir de laquelle les appels sont émis, également désigné ci-après « numéro de l'appelant »; à défaut le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Les numéros de téléphone relatifs aux appels émanant de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers ne peuvent être présentés au terminal du Client que s'ils sont fournis par le réseau d'origine. À défaut, le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Si les noms, prénoms (ou raisons sociales ou dénominations sociales pour les professionnels) ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom », seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions. Par ailleurs, les informations sur le nom des Clients de France Télécom en Liste Rouge et en Liste d'opposition aux services de recherche inversée de France Télécom ne sont pas présentées au terminal car elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ». Les informations sur le nom des appelants de l'étranger, ou d'abonnés à un opérateur mobile, ou d'abonnés à un opérateur tiers de boucle locale (non abonnés à France Télécom) peuvent ne pas être présentées au terminal du Client si elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ». Seul le numéro est présenté au terminal du Client, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité ou que l'appel n'ait pas été émis en mode secret.

Lorsque le terminal dispose d'un répertoire et que le Client a enregistré dans celui-ci des noms associés au numéro de téléphone de correspondants, seules ces informations sont présentées au terminal du Client pour les appels provenant de ces correspondants.

Dans le cas où le Client a transféré ses appels, les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal auquel étaient destinés ces appels.

Dans le cas où le Client a transféré ses appels vers une ligne disposant du service « Présentation du Nom », et d'un terminal compatible avec ce service, les informations (nom, prénom ou raison sociale + numéro de téléphone) relatives à l'appel sont présentées au terminal destinataire du « Transfert d'Appel », sous réserve des autres restrictions.

Dans le cas où le Client a transféré ses appels vers une ligne qui ne dispose pas du service « Présentation du Nom » et/ou qui ne dispose pas d'un terminal compatible avec ce service, les informations relatives à l'appel ne sont pas présentées au terminal vers lequel les appels sont transférés.

Dans le cas où le Client a transféré l'ensemble de ses appels sur la « Messagerie Vocale France Télécom », les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du Client.

Dans le cas où le Client a transféré en cas d'occupation de sa ligne ses appels sur la « Messagerie Vocale France Télécom », les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du Client.

Dans le cas où le Client, qui dispose d'un téléphone compatible, a transféré en cas de non réponse, ses appels sur la « Messagerie Vocale France Télécom », les informations relatives à ces derniers sont présentées au terminal du Client, sous réserve des autres restrictions visées.

C'est la mention du numéro d'accès de la « Messagerie Vocale France Télécom » (ou pour certains terminaux « Top Message », ancienne dénomination, préenregistrée) qui est présentée au terminal compatible.

Seul le numéro du serveur PCV France est présenté au terminal compatible.

Lorsque la ligne appelée est occupée, le réseau France Télécom indique par un signal sonore le deuxième appel et présente les informations relatives au deuxième appel au terminal du Client, sous réserve des autres restrictions. Le Client doit disposer d'un terminal compatible qui permette la « Présentation du Nom » pendant le « Signal D'Appel ».

Le service « Présentation du Nom » n'est pas compatible avec le service « Présentation du Numéro ».

Est présentée sur le terminal compatible la mention du numéro d'accès au service message express complété de l'identifiant du destinataire du message (chiffre de 1 à 9) suivi du texte « Boîte X : au moins un nouveau message », X étant l'identifiant, chiffre que le propriétaire de la boîte peut remplacer par son nom (ou surnom) directement dans le service message express.

L'information « nom, prénom ou raison ou dénomination sociale pour les professionnels » est également désignée ci-après « nom ».

Selon l'origine de l'appel, le numéro présenté au terminal appelé est celui :

- du publiphone si l'appel est passé à partir d'un publiphone. Dans ce cas, le nom associé est « cabine téléphonique » ;
- de la ligne à partir de laquelle les appels sont passés pour les appels émis au moyen d'une carte ou d'un procédé équivalent (ligne fixe étendue Orange, Ticket Téléphone, etc.). Dans ce cas, le nom associé est celui du titulaire de cette ligne appelante ;
- du téléphone mobile en cas d'appel en provenance d'un réseau de radiotéléphonie numérique (GSM, DCS 1800, UMTS, 3G, Edge.). Dans ce cas, seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sauf si les informations relatives à l'appelant figurent dans la base « Présentation du Nom ». Le numéro sera présenté sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions ;
- de la borne radioélectrique pour les appels émanant d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, il n'est pas présenté de nom au terminal du Client, aucun nom n'étant associé aux numéros des bornes radioélectriques dans la base « Présentation du Nom »;
- de l'installation appelante dans le cas où l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre le terminal de l'appelant. Le nom présenté est celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), si ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire et figure dans la base « Présentation du Nom » ;
- du terminal appelant pour les appels provenant d'une installation Numéris dans le cas où cette installation a fourni ce numéro.

Dans le cas où l'installation ne fournirait pas le numéro du terminal appelant, le numéro de l'installation et le nom associé au numéro de cette installation sont présentés ; dans ce cas, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre l'installation de l'appelant.

Si le numéro du terminal fourni par l'installation ne fait pas l'objet d'une inscription annuaire, le nom fourni sera celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), dans la mesure où ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire.

Dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant une des procédures de secret, les informations suivantes sont présentées au terminal du Client :

- la date et l'heure de l'appel ;
- à la place du numéro de téléphone et de l'information nom de la ligne appelante, une indication d'indisponibilité.

Le Client est invité à se renseigner auprès de sa boutique Orange pour connaître les services incompatibles et les restrictions techniques.

Le Client reste seul responsable de l'usage des numéros présentés sur son terminal. Par ailleurs, conformément aux recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés, le Client s'engage expressément à ce que les numéros et noms présentés sur son terminal soient utilisés exclusivement à des fins privées. En tout état de cause, le Client reste seul responsable de l'usage des numéros et noms présentés sur son terminal. Il est formellement interdit au Client abonné au service « Présentation du Nom » de constituer, à l'insu de ses correspondants téléphoniques, des fichiers de numéros appelants.

Il appartient au Client de s'assurer lors de l'acquisition de son terminal du contenu et de la forme sous laquelle ce terminal lui restitue ces informations.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être recherchée lorsque le numéro de la ligne appelante ne peut être présenté sur le terminal du Client, soit parce que le réseau d'où provient l'appel n'a pas fourni l'information, soit en raison du choix de la personne appelante de conserver l'anonymat.

France Télécom n'est pas responsable de l'indication du numéro de la ligne appelante fournie par l'installation téléphonique d'origine de l'appel. France Télécom n'est pas responsable des informations nom liées à ce numéro figurant dans la base « Présentation du Nom ». Le Client (titulaire de la ligne appelante) est responsable des informations ainsi que des noms, dénominations, qualités ou titres et marques qu'il demande de faire figurer dans les annuaires. La responsabilité de France Télécom ne saurait être recherchée lorsque le numéro, et/ou le nom associés à la ligne appelante ne peuvent pas être présentés sur le terminal du Client, soit parce que le réseau d'où provient l'appel n'a pas fourni l'information sur le numéro, soit parce que le nom ne figure pas dans la base « Présentation du Nom », soit en raison du choix de la personne appelante de conserver l'anonymat. France Télécom n'est pas responsable de l'exploitation par le terminal des informations qui lui sont présentées.

3.3 Transfert d'Appel

Le service Transfert d'Appel permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne téléphonique du Client, situé dans un DOM vers une autre ligne dont le numéro se trouve dans le même DOM de référence.

Il est possible de souscrire une option du service Transfert d'Appel International/DOM, qui permet de faire suivre les appels reçus dans les DOM vers un N° à l'étranger ou vers la métropole (et Mayotte). Les appels en provenance de l'étranger ne peuvent pas transiter par les DOM. Le tarif de l'option du service Transfert d'Appel International figure au Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange.

Chaque activation du Transfert d'Appel donne lieu à une facturation aux tarifs prévus au Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange, facturée en sus du Montant Forfaitaire Mensuel de l'abonnement au service.

Pour réaliser l'activation/désactivation immédiate du Transfert d'Appel, le Client a le choix entre plusieurs possibilités :

- effectuer la commande manuelle depuis sa ligne téléphonique ;
- appeler le 3000 ;
- se connecter sur Internet à l'Espace Client à l'adresse **www.espaceClient.orange.fr**.

L'utilisation du 3000 permet de simplifier la numérotation composée par le Client grâce à une programmation, modifiable à volonté, de quatre étiquettes vocales simplifiant la commande des renvois. L'accès au service Transfert d'Appel sur Internet via l'Espace Client à l'adresse **www.espaceClient.orange.fr**, donne la possibilité au Client de programmer ses activations et désactivations du service immédiatement de façon ponctuelle ou hebdomadaire. L'abonnement au Transfert d'Appel ne peut être souscrit que pour une installation analogique et par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique. Seules les actions de programmation telles que définies ci-après, nécessitent l'ouverture préalable d'un Espace Client à l'adresse **www.espaceClient.orange.fr**, service gratuit hors coûts de connexion à Internet. Cet Espace Client est accessible par un identifiant et un mot de passe choisis par le Client. Pour plus de détails : consulter les conditions spécifiques de « Espace Client Maligne ».

Le service Transfert d'Appel est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

<u>Activation/désactivation du Transfert d'Appel à distance</u>

L'accès à la commande à distance du Transfert d'Appel ne peut se faire que depuis la France métropolitaine, soit par serveur vocal (via un téléphone fixe ou un mobile) en appelant le 3000 ou sur Internet dans l'Espace Client à l'adresse **www.espaceClient.orange.fr**. Le fonctionnement du service Transfert d'Appel avec commande à distance via le 3000 nécessite l'usage de code confidentiel à quatre chiffres, nécessaire pour identifier l'utilisateur et chaque commande de transfert.

Avant toute utilisation, le code confidentiel doit impérativement être initialisé par le Client, à partir de la ligne abonnée au service Transfert d'Appel. Le Client peut, à tout moment s'il l'estime nécessaire, procéder à la modification de ce code confidentiel en appelant le 3000.

L'utilisation consécutive de codes erronés entraîne le blocage du service au troisième essai infructueux. Pour faire réactiver le service, le Client doit contacter son Agence (en appelant le 3900 pour les Clients Résidentiels et le 3901 pour les Clients Professionnels).

En cas de perte du numéro de code confidentiel, le Client doit contacter son Agence (en appelant le 3900 pour les Clients Résidentiels, le 3901 pour les Clients Professionnels, ou l'Ingénieur Commercial France Télécom pour les Clients Entreprises) et demander une réinitialisation du numéro de code.

Le Client a la possibilité de s'assurer de l'enregistrement de sa commande de Transfert d'Appel à distance.

Activation/désactivation du Transfert d'Appel depuis la ligne téléphonique du Client

Pour bénéficier du Transfert d'Appel, le Client doit disposer simplement d'un équipement terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale. La commande suivante est réalisable exclusivement à partir du poste téléphonique de la ligne abonnée au service.

Activation

Décrocher - attendre la tonalité - composer au clavier : *21* puis le numéro de téléphone (vers lequel le Client souhaite renvoyer ses appels) suivi de la touche # - raccrocher.

En cas d'erreur, on obtient la tonalité « occupé » et le Transfert d'Appel n'est pas pris en compte.

Remarque : Pour transférer ses appels, le Client a aussi la possibilité de composer le 3000 ou de se connecter sur Internet à l'Espace Client à l'adresse **www.espaceClient.orange.fr**.

Désactivation

Décrocher - tonalité - # 21 # - raccrocher.

Activation/désactivation du Transfert d'Appel et actions de programmation de ces opérations depuis l'Espace Client

Il est possible de programmer ses activations et désactivations depuis l'Espace Client à l'adresse **www.espaceClient.orange.fr** à partir de l'onglet « Transférer ma ligne ».

Mode d'emploi des rubriques Transfert d'Appel sur l'Espace Client (**www.espaceClient.orange.fr**)

- « État de la ligne » vous permet de savoir si votre ligne est actuellement transférée. Si tel est le cas vous obtenez aussi le numéro et le mot clef vocal enregistré via le 3000. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant.
- « Programmer un transfert » vous permet de programmer vos transferts. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant mais vous pouvez aussi programmer des transferts réguliers sur une périodicité hebdomadaire.
- « Transferts à venir » donne la liste de toutes les opérations d'activation et de désactivation avec le numéro de renvoi sur une ou plusieurs semaines à venir.
- « Historique » vous permet de connaître les dernières actions de transfert d'appel (activation ou désactivation) avec le résultat (action effectuée = OK, action non effectuée = « échec »).
- « Informations » vous donne des informations génériques sur le service : tarif, autres possibilités d'activation, option transfert d'appel international, etc.

À noter : Les numéros de transfert associés avec des mots clefs associés (« mobile », « résidences secondaire », etc.) sont enregistrés exclusivement via le mode vocal et donc par le 3000. On ne peut pas programmer ces mots clefs via l'Espace Client.

Remarques importantes concernant les contraintes d'utilisation de l'Espace Client :

1. C'est la dernière action effectuée ou programmée quel que soit l'accès *21* (#21#) ou 3000 ou via l'Espace Client qui est prise en compte ;
2. Si le Client le souhaite, il faut suspendre la programmation hebdomadaire sur l'Espace Client si nécessaire car cette dernière est enregistrée et peut s'appliquer en dépit de celle qui vient d'être programmée de façon ponctuelle ou via les touches *21* ou via le 3000.

Limites d'utilisation du service Transfert d'Appel

La mise en œuvre de transferts en cascade est impossible. Un appel arrivant sur la ligne du Client ne peut pas être renvoyé vers le numéro de renvoi si ce dernier fait déjà l'objet, lui-même, d'un renvoi sur une autre ligne ou vers une messagerie vocale. L'appel est alors présenté normalement.

Le Transfert d'Appel à destination de certains numéros spéciaux (Services de Renseignements Téléphoniques 118XYZ, 1014, 1015, 3900, 3901,17, 18, Numéros Verts, 08031, 08032, 08034, 08035, 08036, ...) est impossible.

L'activation du Transfert d'Appel rend temporairement inopérants les Services Contacts : Signal d'Appel, Top Message, ainsi que Transfert d'Appel sur Occupation et Transfert d'Appel sur Non Réponse.

Le Transfert d'Appel est compatible avec la Sélection Modulable d'Appels mais la modification du niveau de restriction n'est pas possible lorsque le Transfert d'Appel est activé. La destination du Transfert d'Appel doit être cohérente avec le niveau de restriction programmé pour que la commande soit acceptée.

En cas de ligne mise en service restreint, la destination du Transfert de l'Appel doit être compatible avec le niveau de restriction de la ligne.

3.4 Signal d'appel

Lorsque le Client est en communication, le service « Signal d'Appel » lui donne la possibilité d'être informé d'un appel entrant, de prendre la nouvelle communication et de pouvoir poursuivre le dialogue avec l'un ou l'autre de ses deux correspondants.

Pour bénéficier de ce service, le Client doit disposer d'un terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale avec les touches dédiées * et #. Le « Signal d'Appel » est activé automatiquement lors de sa mise en service par France Télécom (le Client a la possibilité, à partir sa ligne abonnée au service, de désactiver provisoirement et de réactiver ce service).

Avec présentation du nom, les Clients voient sur l'afficheur de leur téléphone (sous réserve d'éligibilité et de terminal compatible) les coordonnées du correspondant, dont l'appel est signalé par un signal sonore.

Le Client, qui reçoit ou est amené à recevoir des appels émis via un système de type téléassistance ou téléalarme, est invité à contacter sa boutique Orange, afin de vérifier que le fonctionnement de ce système n'est pas perturbé par le service « Signal d'Appel ».

Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le Client (information disponible auprès de sa boutique Orange), notamment le service « Signal d'Appel » est inhibé lorsque le service « Transfert d'Appel » est activé et lorsqu'une conversation à trois est en cours (usage du service « Conversation à Trois »).

Mode d'emploi

Le service « Signal d'Appel » peut être désactivé temporairement de la façon suivante :

Décrocher - attendre la tonalité - composer # 43 # - attendre la confirmation - raccrocher.

Pour réactiver le service

Décrocher - attendre la tonalité - composer * 43 # - attendre la confirmation - raccrocher.

Une fois le service activé, c'est le central téléphonique public qui gère le « Signal d'Appel ».

Selon le type de central téléphonique public, la confirmation est rendue soit par une annonce vocale soit par une tonalité : une tonalité occupée signifie que la manœuvre n'a pas été acceptée, une tonalité d'invitation à numéroter signifie que la manœuvre a été acceptée.

Si un correspondant C cherche à joindre un correspondant A, abonné au « Signal d'Appel » et déjà en communication avec un correspondant B, un signal sonore informe A de l'appel de C.

Sur la majorité des commutateurs, C est informé de l'occupation de A par le message : « *Veuillez patienter, votre correspondant est déjà en ligne. Nous lui indiquons votre appel par un signal sonore, merci* ».

Le correspondant A peut accepter le nouvel appel pendant quarante cinq (45) secondes après le début du premier signal sonore.

Pour répondre à l'appel de C et mettre en attente le premier correspondant B, A doit appuyer sur R - tonalité - 2.

Lorsque la communication est établie avec C (situation de double appel), A peut :

- passer d'un correspondant à l'autre en composant : R - tonalité - 2 ;

Sur la majorité des commutateurs, le correspondant mis en garde reçoit le film suivant : « *Bip-Bip* ». « *Veuillez patienter, votre correspondant va vous reprendre dans quelques instants* ». « *Bip-Bip* ».

- libérer l'appel en cours et basculer vers l'appel en garde en composant : R - tonalité - 1.

3.5 Inscription avec la catégorie professionnelle

Lors de la souscription à l'offre « Optimale pro intense Outre-mer », le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par l'abonné en matière de protection de ses coordonnées, est mise à la disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires professionnels, en faisant la demande, et ce à des fins de parution.

Les coordonnées du Client figurent dans la localité d'installation de sa ligne téléphonique, avec la catégorie professionnelle la mieux adaptée à son activité.

L'inscription de la catégorie professionnelle est subordonnée à la production par le Client de justificatifs portant notamment sur la dénomination, l'activité professionnelle, l'adresse. Le Client peut demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle du ou des utilisateurs de la ligne téléphonique, sous réserve de production par ceux-ci des justificatifs mentionnés au présent article.

Le Client ou les utilisateurs garantissent France Télécom de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans les bases de données annuaires et restent seuls responsables de ces informations.

3.6 Service à Garantie du Temps de Rétablissement 24 heures chrono

Dans le cadre de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer », France Télécom fournit un service après-vente à délai de rétablissement garanti, dénommé « Service à Garantie du Temps de Rétablissement 24 heures chrono » (ou service GTR 24h).

En cas de problème de fonctionnement, France Télécom enregistre les signalisations de la ligne téléphonique du Client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

France Télécom rétablit le service téléphonique les jours ouvrables uniquement (hors dimanche et jours fériés), du lundi au samedi de 7 heures à 17 heures en Guadeloupe, Martinique et en Guyane et du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures à la Réunion, dans les « vingt-quatre heures chronos », qui suivent l'enregistrement de la signalisation. Par exemple, si le Client dépose une signalisation à 19 heures, France Télécom rétablit le service téléphonique au plus tard le lendemain avant 18 heures. De même si l'enregistrement de la signalisation intervient le samedi à 18h00, France Télécom rétablit le service téléphonique au plus tard le lundi 18h00.

En cas de non-respect de ce délai, le Client est fondé à réclamer à France Télécom une indemnité forfaitaire d'un montant égal à un (1) mois d'abonnement à l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » pour chaque ligne concernée.

Cette indemnité n'est pas due si le non-respect du délai de rétablissement n'est pas exclusivement imputable à France Télécom et, notamment, dans les cas où il résulte des défaillances imputables au Client ou à des tiers ou en cas de force majeure.

3.7 Continuité de Service en cas de panne

Le service « Continuité de Service en cas de panne » permet, lors d'un dérangement ou d'un dysfonctionnement de la ligne téléphonique analogique du Client, de faire suivre les appels reçus sur cette ligne téléphonique située dans les DOM vers une autre ligne dont le numéro se trouve dans le même DOM de référence. La ligne destinataire des appels réorientés, choisie et désignée par le Client, peut être une ligne fixe ou mobile.

L'offre peut être souscrite par le titulaire des présentes Conditions Spécifiques dont la ligne est en dérangement ou dysfonctionnement pour une installation analogique. Le cas échéant, elle doit être souscrite autant de fois qu'il y a de lignes concernées par un dérangement ou un dysfonctionnement.

Le service « Continuité de service en cas de panne » est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

Par dérogation aux conditions spécifiques de l'offre Continuité de Service, la souscription au service est incluse dans les présentes Conditions Spécifiques de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer ».

La partie des communications ré-acheminées sont facturées dans le cadre du Montant Forfaitaire Mensuel défini à l'article 14.1.1.

La partie des communications ré-acheminées à partir de sa ligne est facturée, en sus du Montant Forfaitaire Mensuel défini à l'article 14.1.1, au Client aux conditions tarifaires habituelles. Dans ce cas, le Client bénéficie pour les communications ainsi ré-acheminées des options tarifaires auxquelles il a éventuellement souscrit et ce dans les limites et les règles de priorité fixées au Catalogue des prix de France Télécom.

Dans le cas d'une interruption ou d'un dysfonctionnement de sa ligne téléphonique, le Client se signale au Service Après -Vente de France Télécom.

France Télécom effectue les tests et essais d'usage afin de déterminer les causes du dérangement et les actions correctrices à engager.

Le service « Continuité de service en cas de panne » peut être mis en œuvre sous réserve que la nature des causes techniques à l'origine du dérangement ou du dysfonctionnement de la ligne téléphonique du Client le permette.

Après accord du Client, France Télécom met en œuvre le service et active immédiatement le re-routage des appels reçus sur la ligne téléphonique en dérangement vers une autre ligne dont le numéro est choisi et désigné par le Client.

Le cas échéant, le Client doit s'assurer de l'accord du titulaire du numéro destinataire des appels transférés s'il ne s'agit pas d'un numéro dont le Client a l'usage. Il fait sien tout litige éventuel qui pourrait survenir avec ce dernier dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques et garantit en conséquence France Télécom contre toute action d'un tiers.

La mise en œuvre du service « Continuité de service en cas de panne » est entièrement réalisée par France Télécom :

- activation du service par France Télécom lors de la signalisation par le Client au 1015 du dysfonctionnement ou dérangement de sa ligne téléphonique ;
- désactivation par France Télécom au rétablissement en fonctionnement correct de la ligne téléphonique du Client.

La sélection permanente d'appel, éventuellement mise en œuvre sur la ligne en dérangement, doit autoriser le transfert d'appel vers la ligne désignée par le Client pour recevoir les appels. En cas de nécessité, le Client peut demander à France Télécom de suspendre ou modifier temporairement les conditions de sélection permanente d'appel en vigueur sur sa ligne, dans le respect des conditions de facturation définies à l'article 14.1 pour la partie des communications re-routées. À l'issue du rétablissement de la ligne en dérangement, France Télécom désactive le service et rétablit les conditions de sélection permanente d'appel telles que définies initialement au dérangement.

Sur réclamation d'un Client destinataire des appels transférés, France Télécom se réserve le droit de désactiver le service d'office et sans préavis, ce que le Client accepte expressément.

Lorsque le service « Continuité de service en cas de panne » est activé, le Client ne peut demander qu'une (1) seule fois à changer le numéro destinataire des appels re-routés.

À l'issue des opérations techniques nécessaires au rétablissement de la ligne téléphonique, le Service Après Vente de France Télécom désactive le service « Continuité de service en cas de panne » et contacte le Client par tous moyens appropriés pour l'informer de la clôture du dérangement et du rétablissement en fonctionnement correct de sa ligne téléphonique.

En sus des cas prévus à l'article 12.1 des conditions générales d'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels), la responsabilité de France Télécom ne peut être engagée en cas de faute du Client, notamment, en cas d'erreur de manipulation du Client qui aboutirait à une désactivation intempestive, volontaire ou non, du re-routage des appels. De plus, la responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée lorsque le Client désigne un numéro destinataire des appels transférés erroné. En pareil cas, le prix des communications re-routées restera dû par le Client. Par dérogation à l'article 12.1 des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels), dans tous les cas, le montant des dommages et intérêts que France Télécom peut être amenée à verser au Client est limité à une indemnité forfaitaire d'un montant maximum égal à cent cinquante euros (150 €).

En cas de panne, la prestation réalisée est comprise dans le montant forfaitaire de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer» et sera portée sur la facture téléphonique du Client ayant bénéficié de cette prestation.

3.8 Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie ADSL au débit technique auquel le Client est éligible au moment de la souscription (jusqu'à 20 Mbits), un service de « Courrier électronique », un service de « Pages Personnelles » ainsi que certains « services inclus » et l'accès à des « Services Divers » et, au choix du Client, la TV Numérique, sous réserve d'éligibilité. Le Client ne pourra utiliser le service de TV Numérique que pour ses besoins propres.

La capacité de débit minimum descendant pour le Service d'accès à Internet est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalant à 608 Kilobits selon la norme ATM.

Le Service d'accès à Internet inclut également une prestation d'installation de la Livebox Pro sur site par un technicien. Cette prestation d'installation s'applique uniquement pour le Client qui souscrit concomitamment pour la première fois à une offre HD pro et loue pour la première fois une Livebox Pro.

Le Service d'accès à Internet est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du Service d'accès à Internet, et en particulier reconnaît :

- que le Service d'accès à Internet, objet des présentes, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de France Télécom et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le Client pourrait consulter.

France Télécom n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit France Télécom contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de France Télécom. France Télécom, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. France Télécom propose à ses Clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques disponibles sur l'URL suivante **www.pro.orange.fr** et des conditions d'utilisation disponibles sur le site Orange ;

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels ;
- que la communication de mots de passe, codes confidentiels et d'une manière générale de tous les Identifiants communiqués par France Télécom est faite à ses risques et périls ;
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet ;

- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette fournie en annexe 1 (consultable sur **www.pro.orange.fr**), dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service d'accès à Internet, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait ;
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

Incompatibilités de la gamme « Optimale pro intense Outre-mer »

TV numérique

La TV numérique peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec certaines configurations des équipements du Client. La TV numérique est actuellement incompatible avec certains services et options.

Par ailleurs, la TV numérique peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax, Minitel,…), applications ou autres logiciels, avec des services de France Télécom, et certains Services d'accès à Internet.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer de la TV numérique.

Équipements

Certains Équipements sont incompatibles avec certains forfaits du Service d'accès à Internet et/ou avec la TV Numérique.

En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://www.francetelecom.fr** ou fournies en points de vente.

En particulier, France Télécom met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

3.8.1 Courrier électronique

France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique,
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

France Télécom attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard de France Télécom de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

France Télécom peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à « Optimale pro intense Outre-mer » constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Conformément à l'article « Droit d'accès et droit d'opposition au fichier informatisé » du présent contrat, le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par France Télécom.

Par ailleurs, France Télécom peut envoyer au Client sur cette adresse électronique principale des informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique,...). Par conséquent, le Client est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par France Télécom.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est consultable à tout moment à l'adresse **www.pro.orange.fr** ou fourni en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des conditions générales d'utilisation fournies en annexe 2 et disponibles en ligne à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

L'adresse de messagerie est attribuée par France Télécom ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

3.8.2 Pages Personnelles

France Télécom s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées.
- à ses Pages Personnelles en consultation et en modification.
- à son portail Client.
- à la consultation de ses pages personnelles ouverte à l'ensemble des internautes.

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente accessibles avant l'utilisation dudit service.

3.8.3 Services inclus

Les services inclus dans les forfaits Internet de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » sont les suivants :

- 20 Boîtes aux lettres ;
- un portail Pro disponible à l'URL « **www.pro.orange.fr** » spécifiquement dédié aux professionnels ;
- un nom de domaine pro. La description du « Nom de Domaine Pro » ainsi que ses modalités d'enregistrement, d'hébergement et de fonctionnement sont précisées dans les « Conditions d'Utilisation Nom de Domaine Pro » ci-dessous et consultables sur le Site Orange ;
- une assistance téléphonique spécifiquement dédiée aux professionnels.

3.8.4 Installation sur site

Le Client qui loue pour la première fois et souscrit ou détient une offre de la gamme « Optimale pro intense Outre-mer » peut bénéficier d'une prestation d'installation sur site. Cette prestation d'installation sur site est réalisée sur demande du Client. La prestation d'installation sur site est multiposte juqu'à quatre (4) postes. Le descriptif complet de la prestation d'installation est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/69.php**.

La prestation d'installation sur site sera effectuée aux heures ouvrables entre 8h00 et 18h00, du lundi au vendredi.

Le Client doit prendre un rendez-vous avec un technicien dans les trente (30) jours calendaires suivant la prise d'abonnement au Service d'accès à Internet. Passé ce délai de trente (30) jours calendaires suivant cette prise d'abonnement, le Client n'aura plus droit à cette prestation d'installation sur site.

Un délai minimum de douze (12) jours calendaires à compter de la date de la prise de rendez-vous est nécessaire pour pouvoir fixer une date d'installation.

Cette prestation d'installation est valable uniquement sur le matériel non installé en cas d'obtention d'un nouveau modem.

3.8.5 Services Divers

Ces services (Minitel, Paiement à l'acte et services optionnels) sont accessibles dès lors que le Client souhaite les utiliser.

A) D'autres services sont mis à disposition du Client (Minitel depuis son ordinateur, paiement à l'acte) soumis à des conditions notamment tarifaires particulières disponibles à tout moment précisée à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/ 75.php**.

B) Paiement à l'acte : France Télécom met à la disposition de ses Clients un service intitulé « Paiement à l'acte ». Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions disponibles et accessibles avant chaque achat.

C) France Télécom propose des services optionnels qui peuvent être souscrits en sus de son abonnement au Service. Cependant, certains de ses services optionnels pourront être inclus dans certains forfaits du Service que France Télécom propose au Client.

L'utilisation de chacun des services optionnels est régie par des conditions générales d'utilisation propre audit service optionnel disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php** ou fournies en points de vente.

3.8.6 TV numérique

La TV numérique est incluse dans l'offre « Optimale pro intense Outre-mer ».

Le Client pourra bénéficier du service de télévision accessible sur le poste de télévision via une voie satellitaire. Elle est activable sur sa demande.

Elle nécessite pour les Clients, la détention de la Livebox Pro, d'un Décodeur, d'une carte d'accès TV et éligibles à la TV numérique.

La Livebox Pro et le Décodeur sont mis à disposition du Client par France Télécom après activation effective du Service à l'exclusion de la Parabole.

L'attention du Client est attirée sur le fait d'une part qu'il doit faire son affaire pour l'acquisition et l'installation de la Parabole et d'autre part que cet équipement est indispensable pour la réception de la TV numérique via une voie satellitaire.

Ce Service permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique de France Télécom.

Il est fourni avec un Décodeur, une télécommande et une carte d'accès TV.

Le Client devra, au moment de l'activation de la TV numérique, verser un dépôt de garantie pour le Décodeur dont le montant est disponible à l'adresse suivante : **http://www.francetelecom.fr**. Les modalités de constitution de ce dépôt de garantie sont précisées dans les Conditions Particulières. Le versement du dépôt de garantie est indispensable et nécessaire à l'activation du Service. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans un délai maximum de un (1) mois après la résiliation de la TV numérique, sous réserve du paiement des sommes dues à France Télécom, à la condition que ces dernières n'aient pas fait l'objet d'une contestation réelle et sérieuse par le Client et sous réserve du retour notamment du Décodeur. Dans l'hypothèse où les sommes éventuellement dues par le Client n'auraient pas fait de sa part l'objet d'une contestation réelle et sérieuse, il est expressément convenu que le montant du dépôt de garantie versé par le client et les sommes dues par ce dernier se compenseront. Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct en sus de l'abonnement à l'offre « Optimale pro intense Outre-mer ».

ARTICLE 4. INCOMPATIBILITÉS

Le Client est informé par les présentes des incompatibilités entre les différents services listées ci-dessous.

Équipements

L'offre « Optimale pro intense Outre-mer » est uniquement compatible avec la Livebox Pro et les modems spécifiques compatibles avec la technologie Re-ADSL, dont la liste est accessible à l'adresse **http://assistance.orange.fr/1283.php** de la rubrique Assistance. Elle est incompatible avec les autres modems. Il peut être nécessaire de mettre à jour ce modem ; pour ce faire, il sera mis à la disposition du Client un correctif à télécharger disponible sur **www.orange.fr** à la rubrique « Assistance ».

Services

L'offre « Optimale pro intense Outre-mer » est incompatible avec les services de Visiophonie et la Téléphonie illimitée.

Systèmes d'exploitation

L'offre « Optimale pro intense Outre-mer » est compatible avec les systèmes d'exploitation Windows 98, Windows ME, Windows 2000, Windows XP et Macintosh sur OS X, X.2 et X.3. Elle est incompatible avec les systèmes d'exploitation Windows 3.1 et Windows 95.

En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1282.php** ou fournies en points de vente.

TV numérique

La TV numérique peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec certaines configurations des équipements du Client.

Par ailleurs, la TV numérique peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax, Minitel,…), applications ou autres logiciels, avec des services de Orange, et certains Services d'accès à Internet.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique et Satellitaire, pour disposer de la TV numérique.

Équipements

Certains Équipements sont incompatibles avec certains forfaits de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer ». En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://www.francetelecom.fr** ou fournies en points de vente.

ARTICLE 5. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de cette portabilité font l'objet de conditions spécifiques (figurant en annexe 4).

Le Client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur.

Dans ce cadre, le Client est informé par France Télécom des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, le Client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

Le Client est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu de toutes obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le Client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

ARTICLE 6. ÉQUIPEMENTS

La passerelle domestique Livebox se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le Client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web **http://www.Livebox-floss.com**. Pour chaque version d'un logiciel concerné, le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web **http://www.Livebox-floss.com**, le Client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

6.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec chacun des services et forfaits de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer ».

Le Client disposant d'un Équipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client est invité à se rendre à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**.

Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux Équipements et aux services correspondants.

La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie du Service et des forfaits « Optimale pro intense Outre-mer » est détaillée à l'adresse suivante **http://assistance.orange.fr/1283.php** ou fournie en points de vente.

6.2 Vente - Transfert de Propriété

La propriété de l'Équipement vendu, dans le cadre de la souscription au Service, ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix.

En cas de livraison d'un Équipement vendu, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du terminal sera transférée au Client dès réception. Il devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques.

La liste de ces Équipements est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**.

6.3 Location de la Livebox Pro

Certains Équipements peuvent être proposés à la location par France Télécom. La liste de ces Équipements est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**. Dans ces cas, ces Équipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété de France Télécom.

Ces Équipements ne peuvent donc être cédés, sous loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation des services.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement France Télécom afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété de France Télécom qui y est apposée.

À compter de la réception de ces Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leurs seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements.

Ainsi, le Client devra payer à France Télécom les sommes détaillées et disponibles à tout moment sur l'URL suivante **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou sur simple demande auprès de France Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Équipements.

6.4 Restitution des Équipements

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restitue les Équipements liés au (x) service(s) résilié(s), mis à sa disposition ou loués, en bon état de fonctionnement et complet (y compris accessoires et guide pratique), soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en boutique Orange.

Dans le premier cas, France Télécom fournira par courrier au Client un bon prépayé afin de prendre à sa charge les frais postaux occasionnés par la restitution.

Lors de la remise ou à réception des Équipements, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective, propriété de France Télécom et des éventuelles réserves sur l'état de l'Équipement.

En cas de non restitution de la Livebox Pro par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, France Télécom facturera au Client une somme forfaitaire de cent trente euros hors taxes (130 € HT).

En cas de retour de la Livebox Pro en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire de cent trente euros hors taxes (130 € HT) facturé au Client en cas de non restitution de la Livebox Pro.

Ce montant est indiqué et disponible à tout moment sur l'URL suivante **http://assistance.orange.fr/1167.php** et sur demande chez France Télécom.

Le Client autorise France Télécom à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

6.5 Entretien

L'entretien des Équipements loués au Client par France Télécom dans le cadre des présentes conditions générales d'abonnement est assuré par le réseau des boutiques Orange ; cette location inclut l'entretien pièces et main-d'œuvre desdits Équipements à compter du jour de la souscription.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises,…), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant les Équipements soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, France Télécom se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉS

7.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique jusqu'au point de terminaison. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service d'accès Internet jusqu'au filtre inclus.

Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation et d'utilisation.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet ;
- non respect des procédures d'installation ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatiques dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure telle que définie à l'article « Force majeure » ;
- en ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet ;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- en cas d'utilisation du service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction du service fourni par France Télécom ;

- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

France Télécom ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Clients à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de France Télécom. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.

France Télécom n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que se soit des services et des contenus fournis par des tiers, ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité de France Télécom ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, France Télécom reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

7.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à France Télécom.

Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client.

Le Client doit respecter les modalités décrites dans le guide d'installation de la Livebox.

Afin que France Télécom soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devrait en aucun cas la déplacer.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à France Télécom ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

ARTICLE 8. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

8.1 Conformément à l'article 5 de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé*. »

8.2 Le client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI.

En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut par l'intermédiaire de France Télécom suspendre l'accès à Internet du Client.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

8.3 En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L.335-2, L.335-3, L. 335-4 et L.335-6 du code de propriété intellectuelle. Par ailleurs, le Client encourt des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants-droits.

ARTICLE 9. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DE L'OFFRE

9.1 Installation par le Client des équipements spécifiques aux services de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer »

Le Client effectue l'installation des services de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » et des Équipements, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants.

9.2 Mise en service par France Télécom

L'offre « Optimale pro intense Outre-mer » peut être souscrite via différents canaux ou points de ventes (tel que notamment les boutiques Oranges, le 1016, ou le site **www.pro.orange.fr**). Le délai de mise en service de l'offre est au maximum de quinze (15) jours à compter de la date de souscription, sauf cas particulier de création de la ligne téléphonique conformément à l'article 4.1 des conditions générales de l'abonnement (applicables aux professionnels).

La Présentation du Nom, le Transfert d'Appel sont activés lors de la souscription à « Optimale pro intense Outre-mer », sous réserve que la ligne du Client soit éligible et compatible à ces services.

France Télécom est fondée à facturer l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » à compter de la date de mise en service.

ARTICLE 10. CONDITIONS DE FOURNITURE DES OFFRES

10.1 Conditions d'accès aux services de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer »

La souscription à l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » est exclusivement réservée aux Clients titulaires, dans les départements d'Outre-mer suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Barthélemy, Saint Martin, d'un contrat d'abonnement au service téléphonique permanent relatif à une ligne analogique isolée applicable aux professionnels.

L'offre « Optimale pro intense Outre-mer » est proposée exclusivement sur une ligne analogique isolée (dans une limite de 8 lignes analogiques isolées). À une même adresse d'installation, le Client peut souscrire à l'Offre pour chaque ligne analogique dont il est titulaire.

L'offre est établie exclusivement au nom du titulaire de la ligne désignée pour être rattachée à l'offre.

L'offre « Optimale pro intense Outre-mer » est compatible avec l'offre « 8FT » ainsi que la présélection (appel par appel ou permanente).

Si le Client est présélectionné chez un opérateur tiers, le Client peut demander la dépréselection de sa ligne lors de sa souscription à l'offre « Optimale pro intense Outre-mer ». Le Client souhaitant cependant reprendre la présélection chez cet opérateur tiers de sa ligne portant l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » doit faire une demande de représélection auprès de l'opérateur tiers.

Le service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL et nécessite un Équipement spécifique compatible en fonction des différents services.

Pour pouvoir accéder au service, et notamment à la TV Numérique, le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes. La Zone de couverture du service peut évoluer. Le Client est invité à se renseigner en points de vente ou sur le site **www.pro.orange.fr**.

Toute connexion au Service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt-quatre heures (24h).

Pour pouvoir bénéficier du service, le Client doit :

- Être titulaire d'un abonnement au service téléphonique non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit ») ;
- Disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée totalement, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par France Télécom pour la fourniture du service ;
- Disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au service selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur et mot de passe.

10.2 Incompatibilités de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer »

Généralités

Le Client ne peut cumuler l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » avec les autres offres tarifaires que dans la limite et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange. Il est invité à se renseigner auprès de sa boutique Orange pour connaître les options tarifaires incompatibles.

En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

Changement d'Opérateur

En cas de changement d'opérateur, le Client reconnaît avoir donné mandat à France Télécom pour résilier dans les meilleurs délais auprès de l'opérateur concerné son offre impliquant les fréquences basses (ou « bas débit »). Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'un dégroupage total, le Client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de l'ensemble des services souscrits auprès de l'opérateur concerné pour le numéro susmentionné. Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'une offre d'accès bas débit (abonnement au service téléphonique), le Client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de son raccordement à l'opérateur concerné ainsi que l'acheminement de l'ensemble de ses communications par ce dernier.

Autres

La Présentation du Nom, le Transfert d'Appel ne sont disponibles que sur certains types de centraux téléphoniques publics. Le Client est invité à se renseigner auprès de sa boutique Orange pour connaître les services incompatibles et les restrictions techniques.

Pour pouvoir utiliser ces services, le Client doit disposer d'un téléphone à fréquence vocale avec un afficheur alphanumérique, disposant des touches * et #, apte à traiter les informations qui lui sont présentées. Le Client est invité à se renseigner auprès de son agence sur les caractéristiques techniques que doit présenter un terminal compatible avec ces services.

Restrictions liées au service « Présentation du Nom »

Ce service est incompatible avec la « Présentation du Numéro ».

Restrictions liées au service « Transfert d'Appel »

Le service est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

La mise en œuvre de transferts en cascade est impossible. Un appel arrivant sur la ligne du Client ne peut pas être renvoyé vers le numéro de renvoi si ce dernier fait déjà l'objet, lui-même, d'un renvoi sur une autre ligne ou vers une messagerie vocale. L'appel est alors présenté normalement.

Le Transfert d'Appel à destination de certains numéros spéciaux (Services de Renseignements Téléphoniques 118XYZ, 1014, 1015, 3900, 3901,17, 18, Numéros Verts, 08031, 08032, 08034, 08035, 08036, ...) est impossible.

L'activation du Transfert d'Appel rend temporairement inopérants les Services Contacts : Signal d'Appel, Messagerie Vocale standard et Messagerie Vocale Enrichie, ainsi que Transfert d'Appel sur Occupation et Transfert d'Appel sur Non Réponse.

Le Transfert d'Appel est compatible avec la Sélection Modulable d'Appels mais la modification du niveau de restriction n'est pas possible lorsque le Transfert d'Appel est activé. La destination du Transfert d'Appel doit être cohérente avec le niveau de restriction programmé pour que la commande soit acceptée.

En cas de ligne mise en service restreint, la destination du Transfert de l'Appel doit être compatible avec le niveau de restriction de la ligne.

ARTICLE 11. SERVICE APRÈS-VENTE/ GARANTIES

En cas de dysfonctionnement des Équipements dans le cadre du Service d'accès Internet, France Télécom assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement.

En cas de dysfonctionnement des Équipements vendus par France Télécom, la garantie du constructeur sera appliquée sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement.

ARTICLE 12. INFORMATIONS COMMERCIALES

Le Client a la possibilité de refuser de recevoir des informations commerciales de la part de Orange par une simple demande faite par courrier ou par téléphone (appel gratuit depuis un poste fixe Orange au 1016), auprès de sa boutique Orange.

ARTICLE 13. RELEVÉ DE COMMUNICATIONS

Les relevés de communications de France Télécom constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de la facturation des communications.

Sur la facture du Client, figure la consommation due au titre du mois de communications de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » tels que définis à l'article 3 des présentes Conditions Spécifiques.

Le Client a la possibilité de recevoir une facture détaillée aux conditions prévues pour ce service. Sur la facture détaillée, les communications entrant dans le cadre de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » sont détaillées.

ARTICLE 14. PRIX

14.1 Structure des prix

Le prix des prestations fournies par Orange dans le cadre de l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » est détaillé au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange disponible sur demande en boutique Orange, sur le site **www.pro.orange.fr** ou en appelant le 1016, et se décompose de la manière suivante :

14.1.1 Montant Forfaitaire Mensuel

Par dérogation aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux professionnels), l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » donne lieu au versement par le Client d'un montant forfaitaire mensuel payable d'avance (terme à échoir) qui prend effet à compter de la mise en service de l'offre et dont le montant est précisé au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange. Ce montant forfaitaire mensuel inclut, outre l'accès au réseau et au service téléphonique définis aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique, l'ensemble des services indiqués à l'article 3 des présentes.

Lorsque l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » est mise en service en cours de période de facturation, le prix est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de mise en service de l'offre par France Télécom et la date de fin de la période de facturation en cours.

14.1.2 Prix des communications

Le Client bénéficie de tarifs spécifiques, précisés au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange, pour :

- ses communications vers les mobiles des DOM (intraDOM et interDOM), et vers les Fixes et les Mobiles de France métropolitaine définies dans le Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange, passées au-delà du Forfait mensuel mentionné à l'article 3.1 ;

- ses communications internationales (vers les fixes et mobiles), ses communications vers les fixes des autres DOM et vers les fixes des collectivités territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), ses communications vers les mobiles des collectivités territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), telles que définies au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange valables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, passées hors du Forfait mensuel mentionné à l'article 3.1.

Les communications non comprises dans les Forfaits de communications définis à l'article 3.1 sont facturées à terme échu au tarif professionnel en vigueur ou selon l'option tarifaire choisie par le Client si celle-ci est compatible avec l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des communications passées par le Client.

14.2 Modifications de prix

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution des Conditions Spécifiques et portées à la connaissance du Client avant leur application dans les conditions prévues à l'article 16.

ARTICLE 15. FACTURATION

France Télécom édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par France Télécom fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce service.

15.1 Conditions de facturation

Par dérogation aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique, l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » donne lieu à une facturation mensuelle payable d'avance (terme à échoir). Les communications au-delà et en dehors des forfaits décrits en 3.9 et en 3.11 donnent lieu à une facturation mensuelle à terme échu.

Dès lors que le Client souscrit à une offre « Optimale pro intense Outre-mer » le mode de facturation mensuel s'applique automatiquement à l'ensemble des produits et services du compte de facturation dont fait partie l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » souscrite par le Client.

15.2 Conditions de paiement des factures

Le paiement devra parvenir à France Télécom dans un délai de dix (10) jours après l'émission de la facture.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujetti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

Conformément aux dispositions du code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre, les pénalités de retard une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 euros de frais de recouvrement.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, France Télécom facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur **www.pro.orange.fr** ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicata de factures ».

ARTICLE 16. MODIFICATION DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

France Télécom peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins huit (8) jours calendaires avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article « Résiliations » des présentes, résilier les présentes Conditions Spécifiques sans frais, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service de Téléphone Pro par Internet, n'est pas attribué de manière définitive au Client, France Télécom pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

ARTICLE 17. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat « Optimale pro intense Outre-mer » est conclu au jour de l'envoi ou de la remise des présentes Conditions Spécifiques par France Télécom pour une durée indéterminée avec une période minimale d'abonnement de douze (12) mois à compter de la date de souscription par le Client, et ce par dérogation aux dispositions de l'article 3 des conditions générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

ARTICLE 18. SUSPENSION / RÉSILIATIONS DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données, notamment des messageries, non enregistrées. À cet égard, Orange invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

18.1 Suspension / Résiliation des Conditions Spécifiques par France Télécom

France Télécom peut suspendre la fourniture de ses prestations si le Client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Spécifiques. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Par ailleurs, France Télécom se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes, de suspendre de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de France Télécom nécessaires à la fourniture du service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par France Télécom.

Enfin, France Télécom se réserve le droit de suspendre de plein droit le service, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation du service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du service notamment en cas d'utilisation du service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable de France Télécom ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau de France Télécom conformément au guide d'utilisation.

France Télécom peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Spécifiques sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations, sans que cette résiliation n'ouvre droit à quelconque indemnité vis-à-vis du Client.

18.2 Résiliation des Conditions Spécifiques par le Client

Au-delà de la période minimale d'engagement de douze (12) mois, le Client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Spécifiques. La résiliation sera effective le dernier jour du mois pendant lequel France Télécom réceptionnera le courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à France Télécom dudit courrier par les services postaux.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques doit être demandée par écrit par courrier recommandé avec demande d'avis de réception par le Client auprès de sa boutique Orange.

En cas de résiliation en cours de mois de facturation, le prix de l'offre prévu à l'article 14.1 des présentes Conditions Spécifiques est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début du mois en cours et la date de fin de mise en service de l'offre par Orange.

Dans le cas de résiliation anticipée du service pendant la période minimale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues.

Le Client peut mettre fin aux présentes à tout moment pour motif légitime tel que :

- handicap physique incompatible avec l'utilisation du service,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- faillite, redressement judiciaire du Client,
- surendettement du Client,
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service sur le Service d'accès à Internet tel qu'indiqué au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à France Télécom sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Client de Orange selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponible en ligne à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

18.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le Client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par France Télécom.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de l'ensemble des services de l'offre tels que définis aux articles 2 et 3 des présentes, à l'exception de l'abonnement au service téléphonique. La résiliation des présentes Conditions Spécifiques n'entraîne pas la résiliation automatique des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique auxquelles le Client reste soumis. Si le Client souhaite mettre fin à l'abonnement au service téléphonique concomitamment à sa résiliation des présentes Conditions Spécifiques, le Client doit résilier expressément et séparément les conditions générales de l'abonnement au service téléphonique auxquelles il a souscrit. En revanche, la résiliation de l'abonnement au service téléphonique entraîne la résiliation automatique des présentes Conditions Spécifiques.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne le retour automatique à la facturation prévue dans les conditions générales d'abonnement au service téléphonique (applicables aux professionnels).

ARTICLE 19. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

France Télécom informe les Clients du niveau de qualité du Service d'accès à Internet. Ce niveau, est celui défini dans le référentiel AFNOR disponible à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

Les conditions de mesure utilisées dans la détermination de ces niveaux sont décrites à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

En cas de non atteinte de ces niveaux de qualité du Service d'accès à Internet, le Client pourra obtenir le remboursement du montant de son abonnement à l'offre « Optimale pro intense Outre-mer » au prorata pour la période d'indisponibilité constatée.

Afin d'en bénéficier, les Clients devront adresser leur réclamation en contactant le Service Client en précisant leur nom, leur numéro de compte, le type de dysfonctionnement rencontré, le jour, l'heure et la durée de ce dysfonctionnement.

ARTICLE 20. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE INTERNET

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement France Télécom par tout moyen. France Télécom procèdera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagée à l'égard de France Télécom dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous son entière responsabilité.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par France Télécom excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès de France Télécom un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant.

L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (notamment réseau d'entreprise, usage domestique).

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

ARTICLE 21. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33734 Bordeaux cedex 9,

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité. Toutefois, ce droit ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement.

France Télécom pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

France Télécom se réserve également le droit :

1. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par France Télécom.
2. de communiquer ces données aux filiales du groupe France Télécom, qui souhaitent promouvoir auprès du Client divers produits et services de communications électroniques du groupe.

Dans ces deux hypothèses, si la prospection commerciale est envisagée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

S'agissant des données personnelles du Client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses Centres d'Intérêt communiquées par le Client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses Centres d'Intérêt dans la rubrique espace client/mon compte utilisateur, le Client accepte qu'elles soient utilisées par France Télécom afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le portail **www.orange.fr**. Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités sur le portail **www.orange.fr** le Client peut s'adresser à tout moment à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33734 Bordeaux cedex 9.

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, France Télécom peut être amenée à communiquer les informations relatives aux Clients ainsi que le contenu de leur courrier électronique à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

ARTICLE 22. SERVICE CLIENTS (ASSISTANCE, SAV RÉCLAMATIONS…)

L'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Orange Service Clients Internet
TSA 10018
59878 LILLE Cedex 9

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique au numéro suivant : 3901. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit et cet appel est facturé au tarif d'une communication locale* (hors forfait) si vous appelez d'une ligne analogique fixe France Télécom ou depuis le service de téléphone par Internet Orange.

* Le coût de la communication est de 0,023 € HT par minute du lundi au vendredi de 8 heures à 19h sauf jours fériés plus un coût de connexion de 0,065 € HT depuis une ligne fixe Orange ou depuis le service de téléphone par Internet Orange. Le prix à la minute est de 0,012 € HT pour les autres plages horaires. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf - 9 - chiffres qui correspond au « numéro Client » sur les factures) fourni à la souscription par France Télécom.

ARTICLE 23. DISPOSITIONS DIVERSES

Le Client s'engage à informer France Télécom de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires pour un Client abonné.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 24. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ANNEXE 1 - Netiquette

INTRODUCTION À LA NETIQUETTE

La Netiquette est la charte de bonne conduite des acteurs de l'Internet, qu'ils soient utilisateurs professionnels ou particuliers.

Le non-respect de ce code par l'utilisateur peut entraîner la suspension ou la coupure de son compte.

Il existe plusieurs textes différents de la Netiquette, mais la version ci-dessous est celle qui est la plus couramment utilisée, et c'est celle que recommande l'AFA.

RÈGLES DE LA NETIQUETTE

Network Working Group
Request For Comments: 1855
FYI: 28
Category: Informational

S. Hambridge
Intel Corp.

October 1995

Traduit de l'anglais en Juin 1996 à **Jussieu** par :

Gilles Missonnier, Françoise Picard,
Laifa Ahmadi, Serge Belleudy.

STATUT DE CE MÉMO

Ce mémo contient des informations destinées à la communauté Internet. Ce mémo ne spécifie aucun standard Internet d'aucune sorte. La distribution de ce mémo n'est pas limitée.

Ce document fournit un certain nombre de directives pour l'Étiquette des Réseaux (Netiquette) que les organisations peuvent respecter et adapter à leur propre usage. Il fonctionne aussi comme nombre restreint de directives pour les utilisateurs individuels ou les administrateurs. Ce mémo est le fruit du Groupe de Travail Utilisation Responsable du Réseau ('RUN', Responsible Use of the Network) de l'**IETF**.

TABLE DES MATIÈRES

1.0 INTRODUCTION

Par le passé, la population des utilisateurs d'Internet avait « grandi avec », possédait une culture technique, et connaissait la nature des liaisons et des protocoles. Aujourd'hui, la communauté des utilisateurs comprend des gens pour qui cet environnement est nouveau. Ces « novices » ne se sont pas familiarisés avec la culture et n'ont pas besoin de connaître les liaisons et les protocoles. Afin d'amener rapidement ces nouveaux utilisateurs à la culture Internet, ce Guide offre un manuel de base que les organisations et les utilisateurs peuvent prendre et adapter à leur propre usage. Les utilisateurs doivent prendre conscience que quel que soit leur fournisseur d'accès, que ce soit un Fournisseur d'Accès Internet à travers un compte privé, ou une Université à travers un compte étudiant, ou le compte d'une compagnie, ce fournisseur a des règlements concernant la propriété du courrier électronique et des fichiers, ce qu'il est possible d'envoyer ou de poster, et comment vous présenter. Ne manquez pas de prendre connaissance de ces règlements auprès des autorités locales.

Nous avons organisé ce document en trois parties : Communications de un à un, ce qui inclut le mail et le talk ; Communications de un à plusieurs, ce qui inclut les mailing listes et NetNews ; et les Services d'Informations, ce qui inclut le ftp, WWW, Wais, Gopher, les MUDs et les MOOs. Enfin, nous avons une Bibliographie, qui peut être utilisée comme référence.

2.0 COMMUNICATIONS DE UN À UN (COURRIER ÉLECTRONIQUE, TALK)

Nous définissons les communications de un à un comme une communication entre deux personnes face à face : un dialogue. En général, les règles habituelles de courtoisie devraient s'appliquer et c'est encore plus important sur Internet, car le langage corporel et le ton de la voix ne peuvent qu'être déduits. Pour plus d'information sur la Netiquette pour le courrier électronique et le talk, consulter les références [1, 23, 25, 27] dans la bibliographie.

2.1 Directives des utilisateurs

2.1.1 Pour le courrier

- À moins d'avoir votre propre connexion à Internet via un fournisseur d'accès, renseignez-vous sur la propriété du courrier auprès de votre employeur. Les lois sur la propriété du courrier électronique changent d'un endroit à un autre.
- À moins d'utiliser un encrypteur de courrier (matériel ou logiciel), vous devez réaliser que la confidentialité du courrier sur Internet n'est pas assurée. Ne mettez jamais dans un courrier ce que vous ne mettriez pas sur une carte postale.
- Respectez le copyright sur les informations que vous reproduisez. La plupart des pays ont des lois sur la propriété intellectuelle.
- Si vous transmettez ou réexpédiez un courrier que vous avez reçu, ne changez pas la formulation. Si vous divulguez dans un groupe une partie d'un courrier personnel, vous devriez d'abord en demander la permission à votre correspondant. Vous pouvez raccourcir le message ou n'en citer que les parties essentielles, mais attribuez toujours les citations à leurs auteurs.
- N'envoyez jamais de chaîne par le courrier électronique. Les chaînes sont interdites sur Internet. Vos droits d'accès au réseau seront suspendus. Si vous recevez une chaîne, parlez-en à votre administrateur système.
- Un pense-bête : soyez conservateur dans ce que vous écrivez et libéral dans ce que vous recevez. Vous ne devriez pas répondre « à chaud » (on appelle cela des « flambées ») si vous êtes provoqué. D'un autre côté, vous ne devriez pas vous étonner de recevoir des « flambées » et il vaut mieux ne pas y répondre.
- En général, il vaut mieux regarder le sujet de tous les messages avant de commencer à répondre. Parfois, une personne qui vous demande de l'aide (ou une clarification) vous enverra peu après un message disant « laissez tomber ». Aussi, vérifiez qu'un message auquel vous répondez vous a effectivement été adressé. Vous pourriez n'être que le destinataire secondaire d'un courrier.
- Facilitez la vie de vos correspondants. Beaucoup de logiciels de messagerie enlèvent des informations contenues dans l'en-tête et parmi elles votre adresse de réponse. Pour bien vous identifier auprès de vos correspondants, rajoutez à la fin de votre message une ou deux lignes de coordonnées. Vous pouvez saisir cette information une fois pour toutes et l'inclure systématiquement à la fin de vos courriers (certains logiciels ont cette possibilité). En langage Internet, ceci s'appelle une « .sig » ou un fichier de « signature ». Votre signature est votre carte de visite (et vous pouvez en créer plus d'une en fonction des circonstances).
- Soyez vigilant en écrivant les adresses. Certaines correspondent à des groupes mais ressemblent à des adresses individuelles. Sachez à qui vous écrivez.
- Regardez le champ d'adresses secondaires, les cc's, en répondant. Ne continuez pas à écrire à plusieurs personnes si la conversation s'est transformée en dialogue.
- En général, la plupart des utilisateurs d'Internet n'ont pas le temps de répondre à des questions d'ordre général concernant Internet et son fonctionnement. N'envoyez pas de courriers indésirables pour demander des informations à des personnes dont vous avez lu le nom dans des RFCs ou sur des listes de discussion.
- N'oubliez pas que les gens à qui vous écrivez peuvent être n'importe où sur le globe. Si vous envoyez un message nécessitant une réponse immédiate, la personne qui le reçoit pourrait bien être en train de dormir chez elle quand il arrive. Donnez-lui le temps de se réveiller, d'aller au travail et de se connecter avant de considérer que le courrier n'est pas arrivé ou qu'elle ne s'en préoccupe pas.
- Vérifiez toutes les adresses avant de vous lancer dans des digressions longues ou personnelles. Une autre bonne habitude est d'inclure le mot « long » dans le sujet du message, de cette façon le destinataire sait que lire et répondre au message lui prendra du temps. « Long » veut dire plus de 100 lignes.
- Sachez à qui demander de l'aide, souvent dans votre entourage. Cherchez autour de vous les personnes qui peuvent vous aider sur des problèmes matériels et logiciels. Sachez aussi à qui vous adresser si vous recevez quoi que ce soit d'inhabituel ou d'illégal. La plupart des sites attribuent l'adresse « postmaster » à un utilisateur expérimenté, donc vous pouvez écrire à cette adresse pour obtenir de l'aide concernant le courrier.

- N'oubliez pas que votre correspondant est un être humain dont la culture, la langue et la mentalité diffèrent de la vôtre. Souvenez-vous que les formats de date, les mesures et d'autres particularités locales ne voyagent pas forcément bien. Méfiez-vous surtout des sarcasmes.
- Écrivez normalement en minuscule. UTILISER LES MAJUSCULES REVIENT À CRIER.
- Utilisez des symboles pour mettre en valeur. Ceci *est* bien ce que je veux dire. Utilisez les tirets bas pour souligner. _Guerre et Paix_ est mon livre favori.
- Utilisez les smileys (N.D.T.: « sourillard ») pour reproduire le ton de la voix, mais avec parcimonie.:-) est un exemple de smiley (penchez la tête de côté). Ne pensez pas que l'inclusion d'un smiley suffit à contenter votre interlocuteur ou lui faire oublier une insulte.
- Attendez le lendemain pour répondre à un message passionné. Si vous avez un sentiment très fort concernant un sujet, indiquez-le via une inclusion FLAME ON/OFF. Par exemple :
- FLAME ON:
  Cet argument ne mérite pas la place qu'il occupe sur les transmissions. C'est illogique et irréfléchi. Tout le monde est d'accord avec moi.
- FLAME OFF:
- N'incluez pas dans le courrier de caractères de contrôle ou des pièces jointes non ASCII, à moins qu'il s'agisse d'ajouts au format MIME, ou que votre logiciel de messagerie les transforme correctement. Si vous envoyez des messages contenant ce genre de codes, assurez-vous que votre correspondant pourra les lire.
- Soyez bref sans être sec. En répondant à un message, citez le message original pour rester compréhensible mais sans plus. Répondre à un message en citant tout l'original est particulièrement déplaisant : enlevez tout ce qui est inutile.
- Limitez la longueur des lignes à 65 caractères et finissez-les par un retour-charriot.
- Le sujet d'un message devrait refléter son contenu.
- Si vous mettez une signature, faites-la courte. La bonne longueur ne devrait pas dépasser 4 lignes. N'oubliez pas que de nombreuses personnes paient leurs communications au temps, et plus votre message est long, plus ils paient.
- De même que le courrier (aujourd'hui) n'est pas forcément confidentiel, le courrier (et les news) peuvent faire l'objet (aujourd'hui) de contrefaçons et de falsifications, à des degrés de détectabilité divers. Faites quelques vérifications de bon sens avant de considérer un message comme authentique.
- Si vous pensez que l'importance d'un message le justifie, répondez rapidement et brièvement à un courrier électronique de façon à ce que votre correspondant sache que vous l'avez reçu, même si vous répondrez plus longuement dans un deuxième temps.
- Ce que vous attendez de votre correspondant dépend de votre relation avec lui et du contexte de la communication. Les habitudes prises dans un contexte particulier peuvent ne pas être valables en général dans le courrier au travers d'Internet. Méfiez-vous de l'argot et des raccourcis.
- Le coût de la transmission du courrier électronique est payé en moyenne aussi bien par l'expéditeur que par le destinataire (ou son organisation), contrairement à d'autres moyens de communication comme le courrier postal, le téléphone, la télévision ou la radio. Envoyer du courrier électronique à un correspondant peut aussi lui coûter en terme de bande passante, espace disque ou ressources machine. C'est la raison essentielle pour laquelle la publicité non désirée est malvenue (et interdite dans de nombreux contextes).
- Maîtrisez la taille des messages que vous envoyez. L'inclusion de larges fichiers tels que les fichiers postscript ou les programmes peut alourdir le message, à tel point qu'il ne peut plus être transmis ou consomme des ressources excessives. Une bonne règle est de ne pas envoyer de messages plus gros que 50 Kilo-octets. Utilisez de préférence le transfert de fichiers, ou alors coupez votre fichier en petits morceaux et expédiez-les séparément.
- N'envoyez pas trop d'informations dont les gens n'ont pas besoin.
- Si votre serveur de messagerie vous permet de faire suivre le courrier, évitez les redoutables boucles. Soyez certain de ne pas avoir fait de renvoi sur de nombreuses machines, afin d'éviter qu'un message qui vous est destiné rebondisse sans cesse d'une machine à une autre.

2.1.2 Pour le Talk

Talk est un jeu de protocoles qui permet à deux personnes d'entretenir une conversation en direct via l'ordinateur.

- Utilisez normalement les minuscules et la ponctuation, comme si vous tapiez une lettre ou un courrier électronique.
- Ne tapez pas au kilomètre en laissant le terminal passer à la ligne tout seul; utilisez un Retour Chariot (CR) à la fin de chaque ligne. De même, ne considérez pas la taille de votre écran comme une taille universelle. La règle de base est de ne pas taper plus de 70 caractères, et pas plus de 12 lignes (car votre écran est divisé en deux).
- Laissez de la marge ; n'écrivez pas directement depuis le bord de l'écran.
- Tapez deux CRs pour signaler la fin de votre texte et permettre à votre interlocuteur de commencer à taper (ligne blanche).
- Dites toujours au revoir, ou une autre formule de fin, et attendez la réponse de votre interlocuteur avant d'interrompre la session. Ceci est particulièrement important dans les communications à longue distance. N'oubliez pas que votre communication dépend à la fois de la bande passante (la largeur du tuyau) et d'un temps de latence (la vitesse de la lumière).
- N'oubliez pas que le talk équivaut à une interruption de votre interlocuteur. Ne l'utilisez que dans les règles. Et ne parlez jamais à un étranger.
- Il y a beaucoup de raison à l'absence de réponse. Ne croyez pas systématiquement que tout fonctionne correctement. Toutes les versions de talk ne sont pas compatibles.
- Talk sonne plusieurs fois si on le laisse faire. Laissez-le sonner une ou deux fois, puis interrompez-le.
- Si une personne ne répond pas, essayez un autre tty. Utilisez finger pour déterminer lesquels sont actifs. Si la personne ne répond toujours pas, arrêtez d'émettre.

- Talk trahit votre dextérité au clavier. Si vous tapez lentement et faites des erreurs, ce n'est souvent pas la peine de corriger car votre interlocuteur peut comprendre ce que vous voulez dire.
- Faites attention si vous avez lancé plus d'un talk !

2.2 Directives administratives

- Soyez certain d'avoir laissé des instructions écrites pour toutes les situations et plus particulièrement les transmissions illégales, incorrectes ou trafiquées.
- Traitez les demandes en temps et en heure généralement le lendemain.
- Répondez rapidement aux personnes qui reçoivent des messages incorrects ou illégaux. Les demandes concernant les chaînes doivent être traitées immédiatement.
- Faites part des contraintes de fonctionnement du système, comme une limitation d'espace disque, à vos utilisateurs. Ils doivent comprendre les implications d'un transfert de fichiers par courrier électronique, comme: la saturation des disques, l'augmentation de la facture téléphonique, le ralentissement du courrier etc.
- Assurez-vous que « postmaster » et « root » renvoient à une autre adresse, et que quelqu'un lit le courrier arrivant à cette adresse.
- Gardez la tête froide en cas de plainte dirigée contre vos utilisateurs. N'oubliez pas qu'une adresse peut être falsifiée et contrefaite.

3.0 COMMUNICATIONS DE UN À PLUSIEURS (LISTES DE DIFFUSION, JOURNAUX ÉLECTRONIQUES)

En multicast, les règles du courrier électronique s'appliquent : après tout, communiquer avec plusieurs personnes en un seul message (ou envoi) est analogue à communiquer avec une seule personne à part qu'on risque d'offusquer beaucoup plus de monde. C'est pourquoi il est important de savoir autant que possible à qui vous vous adressez.

3.1 Directives de l'utilisateur

3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques

- Lire les listes et les journaux du mois ou des deux mois précédents avant de poster quoi que ce soit. Cela vous permettra d'appréhender la culture du groupe.
- Ne blâmez pas l'administrateur pour le comportement des utilisateurs.
- Pensez qu'un large public va lire votre message et qu'il peut comprendre votre actuel ou futur patron. Faites attention à ce que vous écrivez. Rappelez-vous aussi que les listes et les journaux sont fréquemment archivés et que vos mots seront enregistrés pour longtemps dans un endroit accessible à beaucoup de monde.
- Considérez que les gens parlent en leur nom propre et n'engagent pas leur organisation (sauf mention explicite).
- Rappelez-vous que le courrier et les journaux électroniques utilisent des ressources système. Tenez compte de leurs règles d'utilisation dans votre organisation.
- Les messages et articles doivent être brefs et pertinents. Ne sortez pas du sujet, ne parlez pas pour ne rien dire, n'envoyez pas de courrier, ne postez pas de message uniquement pour corriger des fautes de frappe ou d'orthographe. Plus que tout autre ce comportement vous étiquetterait « débutant immature ».
- Le champ « subject » doit suivre les règles du groupe.
- Envoyer des faux ou des messages factices n'est pas correct.
- La publicité est autorisée dans certaines listes et certains journaux et rejetée dans d'autres. C'est un exemple de la nécessité de connaître votre public avant d'émettre. Poster de la publicité indésirable est le meilleur moyen de recevoir en retour des courriers haineux.
- Mettez un résumé du message original en tête de vos réponses ou joignez ce qu'il faut du texte initial pour donner le contexte. Cela garantira que le lecteur comprendra votre réponse. Vu la diffusion des messages d'une machine aux autres, il est possible de lire la réponse avant la question. Donner le contexte aide donc, mais ne pas rediffuser tout le message initial.
- Encore une fois, n'oubliez pas votre signature. Ainsi, on pourra vous joindre, même si les logiciels de lecture de courrier ou de journaux ont effacé dans l'en-tête votre unique référence.
- Faites attention dans vos réponses. Souvent « reply » renvoie à l'adresse de diffusion initiale qui est une liste ou un groupe. Vous pouvez ainsi envoyer une réponse personnelle à beaucoup de gens, créant des embarras. Mieux vaut taper l'adresse qu'utiliser sans contrôle la fonction « reply ».
- Les accusés de réception, notifications de non-délivrance et programmes pour les vacances ne sont ni totalement standardisés ni totalement fiables sur tous les systèmes connectés au courrier Internet. Envoyés à des listes, ces messages sont envahissants et certaines personnes considèrent que les accusés de réception sont des atteintes à leur vie privée. Ne les utilisez pas.
- Si vous vous apercevez qu'un message privé a été envoyé à une liste ou à un groupe, envoyez un message d'excuse à la personne et au groupe.
- Si vous avez un désaccord avec quelqu'un d'une liste ou d'un groupe, passez au courrier électronique pour vos échanges. Si le débat peut intéresser le groupe, vous pourrez le résumer plus tard pour lui.
- N'entrez pas dans les diatribes enflammées. N'en postez pas, n'y répondez pas.
- Évitez d'envoyer des messages ou d'expédier des articles qui ne sont que des réponses à réponse gratuites.
- Attention aux textes et diagrammes en police de caractères de taille fixe. Ils s'afficheront différemment selon les systèmes, voire selon les différentes interfaces de messagerie d'un même système.
- Il y a des journaux et des listes de diffusion discutant de sujets très variés, présentant une grande diversité de styles de vie, de religions, de cultures. Poster des articles ou envoyer des messages pour dire que le point de vue exprimé vous a offensé n'est pas acceptable. Les messages de harcèlement sexuel ou racial peuvent donner suite à des poursuites légales et il existe des logiciels pour filtrer les items que vous trouvez choquants.

3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier

Il y a plusieurs moyens de trouver de l'information concernant les listes de l'Internet et la façon de s'y abonner. Renseignez-vous sur la politique de votre organisation concernant l'abonnement à des listes et vos éventuelles contributions. En général, il vaut mieux utiliser les ressources locales avant de chercher de l'information sur l'Internet. Néanmoins, un certain nombre de fichiers news.answers, mis à jour périodiquement, indiquent les listes Internet et la façon de s'y abonner. C'est un moyen inestimable pour trouver des listes sur un sujet donné. Voir aussi les références [9, 13, 15] dans la bibliographie.

- Envoyez vos messages d'abonnement et de désabonnement à la bonne adresse. Bien que certains gestionnaires de listes soient assez fins pour filtrer ces messages, tous ne les débusquent pas. Il est de votre responsabilité d'apprendre comment marchent les listes et d'envoyer les bons courriers aux bons endroits. Bien que beaucoup de listes adhèrent à la convention de l'alias « -request » pour les messages subscribe et unsubscribe, toutes ne le font pas. Informez-vous sur les conventions des listes auxquelles vous vous abonnez.
- Conservez le message de bienvenue des listes auxquelles vous vous abonnez. Il indique en général comment se désabonner.
- En général, il est impossible de retrouver un message envoyé. Même votre administrateur système ne pourra pas faire revenir un message parti. Cela signifie que vous devez vraiment être sûr que vous voulez envoyer le message que vous avez écrit.
- La fonction « auto-reply » est utile pour la communication interne, mais ennuyeuse dans les listes de diffusion. Regardez l'adresse du champ « Reply-To » quand vous répondez à un message de liste : la plupart des « auto-reply » vont à tous les membres de la liste.
- N'envoyez pas de gros fichiers aux listes de diffusion, indiquez plutôt des URL ou des versions sur serveur ftp, quand elles existent. Si vous voulez envoyer de gros fichiers par morceaux, soyez sûr que cela correspond aux habitudes du groupe. Si vous ne les connaissez pas, renseignez-vous.
- Désabonnez-vous ou utilisez l'option « nomail » (si elle est disponible) quand vous ne pouvez pas lire votre courrier pendant une longue période.
- Quand vous envoyez un message à plusieurs listes, spécialement si elles sont proches, excusez-vous pour les envois multiples.
- Si vous posez une question, expédiez un résumé des réponses. Résumez vraiment, n'envoyez pas l'accumulation des messages que vous avez reçus.
- Certaines listes sont privées. N'envoyez rien à ces listes sans y avoir été invité. Ne citez pas de message de ces listes.
- Lors d'une controverse, restez centré sur le sujet plutôt que sur les personnes impliquées.

3.1.3 Directives pour NetNews

NetNews est un système globalement distribué qui permet aux gens de participer à des conversations sur des sujets d'intérêt spécifique. C'est un système hiérarchisé, les divisions les plus importantes étant :

- sci	discussions relatives à la science
- comp	discussions relatives à l'ordinateur, à l'informatique technique (par opposition à sci.info)
- news	discussions autour de NetNews lui-même
- rec	activités de récréation, cad ludiques ou récréatives
- soc	questions sociales, cad questions de société
- talk	discussions sans fin
- biz	articles relatifs aux affaires
- alt	hiérarchie d'alternance, cad groupes alternatifs

Alt est ainsi dénommé car créer un groupe alt ne suit pas le même processus de création d'un groupe dans les autres branches de la hiérarchie. Il existe aussi des hiérarchies régionales, des hiérarchies qui sont largement distribuées comme Bionet, et votre centre d'affaires peut aussi avoir ses propres groupes. Récemment, une hiérarchie « humanities » a été ajoutée, et plus le temps passe, plus il est vraisemblable que d'autres seront ajoutées. Pour une discussion plus détaillée sur les News, voir les références [2, 8, 22, 23] dans le paragraphe bibliographie.

- Dans le langage NetNews, « Poster » se réfère à l'envoi d'un nouvel article à un groupe ou à la réponse à un article d'une autre personne. « Envoi croisé » (N.D.T.: cross-posting) se réfère à l'envoi d'un message à plus d'un groupe. Si vous utilisez l'envoi-croisé à un groupe, ou si vous dirigez « Follow-up-To: » dans l'en-tête de votre article, avertissez les lecteurs ! Les lecteurs considèrent normalement que le message a été posté à un groupe spécifique et que ces « followups » vont à ce groupe. Les en-têtes modifient cet aspect.
- Lisez tout d'une discussion en progression (nous appelons cela thread) avant de poster des réponses. Évitez de poster les messages « Moi aussi » dont le contenu se limite à être d'accord avec des précédents messages. La réponse à une citation doit être plus longue que cette citation.
- Envoyez un courrier électronique quand la réponse à une question est destinée à une seule personne. Rappelez-vous que les News sont distribuées globalement et que le monde entier n'est pas intéressé par une réponse personnelle. Cependant, n'hésitez pas à poster quand quelque chose pourrait être d'un intérêt général pour les participants du Newsgroup.
- Vérifiez la section « Distribution » de l'en-tête, mais ne vous y fiez pas. À cause de la méthode complexe par laquelle les News sont distribuées, les en-têtes de distribution ne sont pas fiables. Mais si vous postez quelque chose d'un intérêt pour un nombre limité de lecteurs, utilisez une ligne de distribution qui aiderait à limiter la distribution de votre article à ces lecteurs. Par exemple, mettez la Distribution à « nj » si vous postez un article qui concerne uniquement les lecteurs de New Jersey.
- Si vous pensez qu'un article pourrait intéresser plus d'un Newsgroup, soyez sûr de faire un envoi croisé (cross-post) de cet article au lieu de le poster à chacun de ces groupes. C'est probablement le cas quand 5 à 6 groupes sont suffisamment intéressés.

- Pensez à consulter la documentation de référence (manuels d'ordinateurs, journaux, dossiers d'aide) avant de poster une question. Demandez à un Newsgroup quand les réponses sont disponibles ailleurs, génère des messages de type « RTFM » (Read The Fine Manual Lisez donc le Manuel, quoiqu'un sens vulgaire du mot commençant par « f » est généralement supposé).
- Bien qu'il existe des Newsgroups qui accueillent la publicité, il est considéré comme criminel d'annoncer des produits hors sujet. Envoyer une publicité à chacun et à chaque groupe peut mener à la perte de connectivité.
- Si vous découvrez une erreur dans votre article, annulez-le dès que possible.
- N'essayez pas de détruire tous les articles mais seulement le vôtre. Contactez votre administrateur si vous ne savez pas comment éliminer votre article ou si un autre article, comme une lettre en chaîne, a besoin d'être effacé.
- Si vous avez posté un article et vous n'avez pas d'écho immédiat, ne supposez pas que l'opération a échoué et ne le repostez pas.
- Certains groupes acceptent (et d'autres font bon accueil a) des envois qui, dans d'autres circonstances, seraient considérés d'un goût douteux. Il n'est pas sûr que tous les lecteurs du groupe apprécient le contenu autant que vous. Utilisez l'utilitaire Rotate (qui décale tous les caractères dans votre message de 13 positions dans l'alphabet) pour éviter d'offenser. Rot13 est l'utilitaire utilisé sous Unix.
- Dans les groupes où la discussion concerne les films ou les livres, il est essentiel de marquer les articles qui révèlent un contenu important comme [Révélations]. Mettez ce mot dans votre ligne de sujet. Vous devez ajouter des lignes blanches au début de votre article pour garder le contenu hors de vue ou vous pouvez utiliser Rotate.
- La falsification des articles de News est généralement censurée. Vous pouvez vous protéger des falsifications en utilisant des logiciels qui génèrent une détection de manipulation de type « empreinte digitale », comme PGP (aux USA).
- Poster via des serveurs anonymes est accepté dans quelques Newgroups et n'est pas apprécié dans d'autres. Un contenu inapproprié posté sous l'identité de son auteur, le reste quand il est posté anonymement.
- Attendez-vous à un léger délai pour voir votre message quand vous postez à un groupe modéré. Le modérateur pourrait changer votre ligne de sujet pour se conformer à une discussion en cours particulière.
- Ne participez pas à de vives polémiques. Ne postez pas et ne répondez pas à des propos incendiaires.

3.2 Directives administratives

3.2.1 Généralités

- Clarifiez la politique de votre site vis-à-vis de son abonnement aux groupes NetNews et l'inscription sur les mailing lists.
- Clarifiez la politique de votre site sur comment poster aux groupes NetNews ou aux mailing lists, en incluant l'usage de déni de responsabilité dans la signature .sigs.
- Clarifiez et faites connaître publiquement la politique d'archivage (durée de conservation des articles).
- Vérifiez les accusations portées contre vos utilisateurs rapidement et avec un esprit ouvert.
- Assurez-vous du bon fonctionnement de votre système.
- Décidez de la durée d'archivage des logs (traces de connexion) du système et publiez la politique de traçage.

3.2.2 Mailing lists

- Maintenez les mailings lists à jour pour éviter le problème de rebond de mail.
- Aidez les propriétaires de listes quand les problèmes surgissent.
- Informez les propriétaires de listes des plages horaires de maintenance ou des arrêts planifiés.
- Assurez-vous d'avoir l'alias « -request » pour l'inscription aux listes et leur administration.
- Assurez-vous que toutes les passerelles de mail communiquent sans problème.

3.2.3 NetNews

- Publiez la nature des réponses que vous recevez. Si vous n'avez pas de réponses complètes, les gens pourraient avoir envie de savoir pourquoi.
- Attention à la multiplicité des logiciels lecteurs de News car leur mauvais fonctionnement pourrait être attribué au serveur de News.
- Traitez immédiatement les requêtes des utilisateurs demandant l'annulation de leurs propres articles ou des articles invalides, comme les lettres en chaîne.
- Faites des alias de « Usenet », « NetNews » et « News » et assurez-vous que quelqu'un lit le courrier.

3.3 Directives pour le modérateur

3.3.1 Directives générales

- Assurez-vous que les questions les plus fréquemment posées (FAQ) sont postées à un intervalle régulier. Incluez vos propres directives pour les articles/messages. Si vous n'êtes pas le responsable de la FAQ, assurez-vous que le travail est fait.
- Assurez-vous que vous avez un bon message de bienvenue, qui contient les modalités d'abonnement et de désabonnement.
- Les Newsgroups doivent poster leur charte/directives régulièrement.
- Maintenez les mailings lists et les Newsgroups à jour. Postez des messages à intervalles réguliers. Désignez un remplaçant quand vous êtes en vacances ou quand vous êtes absent.

4.0 SERVICES D'INFORMATION (GOPHER, WAIS, WWW, FTP, TELNET)

Ce n'est que très récemment, dans la courte histoire d'Internet, que le "Net" a explosé avec l'arrivée de nouveaux services d'information: Gopher, Wais, World Wide Web (WWW), Multi-User Dimensions (MUDs), Multi-User Dimensions Object Oriented (MOOs) en sont quelques exemples (voir les références [14 à 28]).
Bien que les moyens de trouver des informations se multiplient, l'usager doit néanmoins toujours être sur ses gardes.

4.1 Directives des utilisateurs

4.1.1 Directives générales

- Rappelez-vous que tous ces services appartiennent à quelqu'un ou à quelque organisme. Ceux qui paient les factures font valoir leur point de vue sur les règles d'utilisation : l'information peut-être gratuite, mais peut-être pas !
- Lorsque vous rencontrez un problème, commencez par vérifier qu'il n'est pas chez vous; vérifiez les fichiers de configuration, les réglages des logiciels, les connexions réseau... FAITES-LE avant d'incriminer votre fournisseur d'accès au service.
- Bien qu'il existe des conventions de nommage pour les fichiers, ne faites pas une confiance aveugle [un fichier « .doc » n'est pas nécessairement un fichier « Word »].
- Il existe de même des conventions pour les services d'information, [ex: http://www.xyz.com]. Bien qu'il soit utile de les connaître, ne leur faites pas aveuglément confiance.
- Vous devez connaître les conventions utilisées pour vous fournir l'information pendant une session. Les sites FTP habituellement renseignent sur le contenu à l'aide des fichiers README placés en général au sommet de l'arborescence des fichiers disponibles ; mais ne considérez pas que ces fichiers README soient toujours à jour et/ou précis.
- De façon générale, NE CROYEZ pas que toute information soit à jour et/ou précise. Gardez à l'esprit que ces nouvelles technologies permettent à chacun d'être publié, mais que tous [loin s'en faut] n'ont pas conscience de la responsabilité que cela suppose...
- Sachez que, à moins d'avoir la certitude du contraire, toute information qui circule sur l'Internet circule « en clair », et sans protection contre les renifleurs ou faussaires.
- L'Internet couvrant la planète entière [ou presque], des différences culturelles peuvent apparaître dans l'utilisation des services « lointains », et parfois même heurter votre sensibilité : gardez l'esprit ouvert.
- Plutôt que de vous connecter à un serveur très utilisé, essayez d'obtenir le même service depuis un serveur « miroir » plus proche.
- Ne déposez pas sur un site FTP des fichiers à l'usage d'un tiers [cela s'appelle du « dumping »] c'est un comportement inadmissible.
- Lorsque vous avez un problème avec un site et que vous demandez de l'aide, soyez le plus précis possible dans la description de votre problème.
- Quand vous proposez votre propre service d'information, (telle une page personnelle WEB), vérifiez avec l'administrateur local les incidences sur le service local.
- Sur les sites populaires, évitez les heures de pointe de façon à étaler la charge du système.

4.1.2 Directives concernant les services interactifs "temps réel" (MUDs MOOs IRC)

- Comme dans d'autres milieux, il est recommandé d'écouter d'abord pour se familiariser avec les usages.
- Il n'est pas nécessaire de saluer tout le monde, en ligne ou autour de vous ; dites « hello » ou « bonjour » cela suffit en général.
- Utilisez des procédures automatiques pour saluer les personnes n'est pas un comportement apprécié.
- Prévenez les participants si vous avez l'intention d'envoyer un gros volume d'informations ou de fichiers. Si tous sont d'accord pour le recevoir, vous pouvez le faire ; sinon cela sera très mal apprécié, comme pour la messagerie.
- Ne croyez pas que les gens que vous ne connaissez pas ont envie de parler avec vous. S'il vous prend l'envie d'envoyer des messages privés à des gens que vous ne connaissez pas, alors soyez prêts à accepter de bonne grâce qu'ils aient autre chose à faire ou simplement qu'ils n'aient pas envie de bavarder avec vous.
- Respecter les règles du groupe ; renseignez-vous si il existe une charte pour le groupe, disponible peut-être sur un site ftp.
- N'importunez pas les autres avec des questions personnelles (âge, sexe, localisation) : attendez d'avoir un minimum de contacts, car beaucoup hésitent à donner ce genre d'information à ceux qui ne leur sont pas familiers.
- Si quelqu'un utilise un surnom ou pseudonyme, respectez son désir par courtoisie, ou bien demandez sa permission pour une utilisation « en ligne ».

4.2 Directives administratives

4.2.1 Directives générales

- Précisez clairement ce qui est copiable et ce qui ne l'est pas.
- Décrivez ce qui est disponible sur votre site, ainsi que l'organisme auquel vous appartenez. Que les règlements généraux soient clairs et en évidence.
- Maintenez les informations à jour, particulièrement les fichiers « README ». Mettez les fichiers README au format ASCII text (7 bits).
- Indiquez (s'il y a lieu) une liste des miroirs de votre site comprenant les horaires de mise à jour, et mentionnant les « copyrights ».
- Assurez-vous que la bande passante du réseau soit compatible avec le service que vous proposez.
- Utilisez les conventions d'extensions des noms de fichiers : .txt pour texte ASCII .HTML ou .htm pour HTML .ps pour Postscript .pdf pour Portable Document Format .sgml ou .sgm pour SGML .exe pour les exécutables non-Unix etc.
- Faites-en sorte que les fichiers transférables aient un nom unique au moins dans les 8 premiers caractères.
- Si vous fournissez de l'information, assurez-vous que votre site a quelque chose de particulier à offrir. Évitez d'offrir simplement des liens vers d'autres services d'Internet.
- Ne faites pas de liens vers d'autres sites avant d'obtenir l'accord de leur administrateur.
- Rappelez-vous que réaliser un service d'informations implique aussi la maintenance du service et de l'information, et pas seulement une bonne conception.
- Assurez-vous que ce que vous postez est approprié (pas d'images binaires dans un groupe de news « texte »...).

- Testez vos applications avec différents outils. Ne croyez pas que tout marchera parfaitement parce que vous l'avez testé avec un seul logiciel « client ». Pensez aussi à ceux qui ont des outils peu performants, et qui n'ont pas d'interface graphique.
- Ce que vous offrez doit être cohérent, dans le contenu ET dans la présentation.
- Soyez attentif à la pérennité de vos informations. Dater les données, et les changements que vous apportez.
- Tous les pays n'ont pas les mêmes permissions concernant ce qui peut être exporté. Vous devez connaître les implications des restrictions.
- Dites aux personnes qui vous fournissent des informations ce que vous allez en faire (par exemple feedback WWW). Il faut prévenir ceux dont vous avez l'intention de publier (ou de rendre accessibles) les commentaires.
- Faites bien connaître la réglementation des services d'information de vos utilisateurs.

5.0 BIBLIOGRAPHIE

Cette bibliographie a servi à rassembler la plupart de l'information décrite dans ce document, et donne aussi des références générales. D'autres articles ont été rassemblés par le "IETF-RUN Working Group's expérience".

1. Angell, D., and B. Heslop, "The Elements of E-mail Style", New York, Addison-Wesley, 1994.
2. "Answers to Frequently Asked Questions about Usenet"
   Auteur initial: Jerry Schwarz
   Maintenu par: **Mark Moraes**
   Nom de l'archive: usenet-faq/part1
3. Cerf, V., "Guidelines for Conduct on and Use of Internet"
4. Dern, D., "The Internet Guide for New Users", New York, McGraw-Hill, 1994.
5. "Emily Postnews Answers Your Questions on Netiquette"
   Auteur initial: Brad Templeton
   Maintenu par: **Mark Moraes**
   Nom de l'archive: emily-postnews/part1
6. Gaffin, A., "Everybody's Guide to the Internet", Cambridge, Mass., MIT Press, 1994.
7. "Guidelines for Responsible Use of the Internet" sur le serveur gopher de "US house of Representatives"
8. How to find the right place to post (FAQ) par **Aliza R. Panitz**
   Nom de l'archive: finding-groups/general
9. Hambridge, S., and J. Sedayao, "Horses and Barn Doors: Évolution of Corporate Guidelines for Internet Usage", LISA VII, Usenix, November 1-5, 1993, pp. 9-16.
10. Heslop, B., and D. Angell, "The Instant Internet guide: Hands-on Global Networking", Reading, Mass., Addison-Wesley, 1994.
11. Horwitz, S., "Internet Etiquette Tips"
    ftp://ftp.temple.edu/.../netiquette.infohn
12. Internet Activities Board, "Ethics and the Internet", RFC 1087, IAB, January 1989.
13. Kehoe, B., "Zen and the Art of the Internet: A Beginner's Guide"
    La "Netiquette" est décrite tout au long de ce livre.
    3rd ed. Englewood Cliffs, NJ., Prentice-Hall, 1994.
14. Kochmer, J., "Internet Passport: NorthWestNet's Guide to our World Online", 4th ed. Bellevue, Wash., NorthWestNet, Northwest Academic Computing Consortium, 1993.
15. Krol, Ed, "The Whole Internet: User's Guide and Catalog", Sebastopol, CA, O'Reilly & Associates, 1992.
16. Lane, E. and C. Summerhill
    "Internet Primer for Information Professionals: a basic guide to Internet networking technology", Westport, CT, Meckler, 1993.
17. LaQuey, T., and J. Ryer, "The Internet Companion", Chapitre 3 "Communicating with People", pp 41-74. Reading, MA, Addison-Wesley, 1993.
18. Mandel, T., "Surfing the Wild Internet", SRI International Business Intelligence Program, Scan No. 2109. March, 1993.
19. Martin, J., "There's Gold in them thar Networks! or Searching for Treasure in all the Wrong Places", FYI 10, RFC 1402, January 1993.
20. Pioch, N., "A Short IRC Primer", conversion de texte par Owe Rasmussen. Edition 1.1b, February 28, 1993.
21. Polly, J., "Surfing the Internet: an Introduction", Version 2.0.3. Revised May 15, 1993.
22. "A Primer on How to Work With the Usenet Community"
    Auteur initial: **Chuq Von Rospach**
    Maintenu par: **Mark Moraes**
    Nom de l'archive: usenet-primer/part1
23. Rinaldi, A., "The Net: User Guidelines and Netiquette", September 3, 1992.
24. "Rules for posting to Usenet"
    Auteur initial: **Gene Spafford**
    Maintenu par: **Mark Moraes**
    Nom de l'archive: posting-rules/part1
25. Shea, V., "Netiquette", San Francisco: Albion Books, 1994.
26. Strangelove, M., with A. Bosley, "How to Advertise on the Internet", ISSN 1201-0758.
27. Tenant, R., "Internet Basics", ERIC Clearinghouse of Information Resources, EDO-IR-92-7. September, 1992.
28. Wiggin s, R., "The Internet for everyone: a guide for users and providers", New York, McGraw-Hill, 1995.

6.0 À PROPOS DE LA SÉCURITÉ

Les aspects concernant la sécurité ne sont pas discutés ici.

7.0 ADRESSE DE L'AUTEUR

Sally Hambridge
Intel Corporation
2880 Northwestern Parkway
SC3-15
Santa Clara, CA 95052
Email: sallyh@ludwig.sc.intel.com

ANNEXE 2 - Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie électronique

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de préciser les conditions d'utilisation de la messagerie électronique Internet Orange, fonctionnalité comprise dans chaque offre d'accès à Internet de France Télécom.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les Parties conviennent d'entendre sous les termes suivants :

- *Client* : personne physique ou morale abonnée à une offre d'accès à Internet de Orange ;
- *France Télécom* : société qui met à disposition des Clients, plusieurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Identifiant* : tout code confidentiel et/ou mot de passe permettant aux Clients de s'identifier et d'utiliser leurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Messagerie électronique Internet Orange* : service permettant au Client d'accéder à ses boîtes aux lettres électroniques, de les paramétrer, d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques et d'administrer sa boîte et son courrier électronique directement depuis la page d'accueil du Site Orange ;
- *Service d'Accès à Internet* : service, basé soit sur la technologie bas débit RTC (Réseau Téléphonique Commuté) soit sur la technologie haut débit ADSL (« Asymetric Digital Subscriber Line » pour ligne d'abonné numérique asymétrique) soit sur la technologie Fibre Optique en fonction de l'offre choisie par le Client, et permettant au Client via l'établissement de la connexion de se raccorder au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique ;
- *Spamming* : envoi, parfois massif et répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a parfois jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière c'est-à-dire sans l'autorisation préalable de son titulaire ;
- *Spam* : courrier électronique non sollicité envoyé dans le cadre d'un Spamming ;
- *Liste Rouge* : Fonction qui permet de traiter de manière spécifique les messages que le Client aura considérés comme indésirables en fonction de leur objet ou de leur expéditeur ;
- *Liste Verte* : Fonction qui permet au Client de traiter de manière spécifique un message comme sollicité en fonction de l'expéditeur et ce quelle que soit l'analyse qui sera faite par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam ;
- *Dossier « indésirables »* : Dossier vers lequel sont transférés les courriers électroniques considérés comme du Spam par l'outil de gestion automatique de l'anti-spam et/ou pour lesquels le Client aura utilisé la fonction Liste rouge accessible depuis sa boîte aux lettres Internet Orange. Tous les Clients Internet Orange disposent de ce dossier.

ARTICLE 2. CRÉATION ET ACCÈS AUX BOÎTES AUX LETTRES ÉLECTRONIQUES

France Télécom met à disposition de chaque Client une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre d'accès à Internet détenue par le Client. Pour créer une boîte aux lettres, le Client doit être identifié comme « utilisateur principal », ce dernier étant le seul à pouvoir créer une boîte aux lettres.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à une offre d'accès Internet constitue l'adresse électronique principale et désigne le compte utilisateur principal du Client.

Chaque boîte à lettres est identifiée par : une adresse de messagerie : xxxxxxxxx@orange.fr, un identifiant de messagerie et un mot de passe de messagerie. Ces éléments d'identification permettent l'accès à la boîte à lettres.

France Télécom communique la ou les adresses électroniques créées au cours de l'utilisation du Service d'Accès à Internet ainsi que les mots de passe correspondants au Client.

Le Client peut personnaliser ses éléments d'identification. À cette fin, il est invité à consulter la rubrique « mon compte » accessible depuis le Site Orange.

Si le Client ne respecte pas les instructions ci-dessus, France Télécom ne peut garantir d'une part la validation de l'adresse et d'autre part qu'elle permette d'accéder à la messagerie.

L'adresse de messagerie qui a été attribuée au Client par France Télécom et le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaires) constituent un compte utilisateur.

Les Clients s'engagent à faire connaître les présentes conditions aux bénéficiaires de boîtes aux lettres secondaires, lesquelles leur sont applicables.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique mon compte du Site Orange.

Il est rappelé que l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service de Messagerie électronique sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secret ses identifiants et mot de passe, et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Tout usage des identifiants et/ou mots de passe est fait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants et/ou codes confidentiels, le Client devra informer immédiatement France Télécom conformément aux conditions générales de son Service d'Accès à Internet.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

France Télécom ne garantit l'acheminement des messages que s'ils transitent sur ses serveurs. France Télécom n'autorise l'envoi de mail uniquement à partir des serveurs de messagerie France Télécom, sauf dans le cas où le Client utiliserait une adresse IP fixe.

Dans l'hypothèse où le Client se connecte à sa messagerie électronique et envoie des messages via une autre connexion que celle de son Service d'Accès Internet, assurée par un tiers, les messages transitent par ces serveurs tiers, France Télécom ne peut donc pas être garante de l'acheminement des messages dans ce cas. France Télécom ne peut être tenue pour responsable des terminaux avec lesquels se connecte le Client aux serveurs de France Télécom puisque lui seul en la maîtrise. France Télécom invite le Client à prendre toutes les mesures nécessaires afin de les sécuriser.

Le Client s'engage à ne pas falsifier l'en-tête des messages indiquant l'adresse de messagerie électronique à partir de laquelle les messages seront envoyés.

Conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet Orange ou du Pilote Très Haut Débit détenue par le Client, ce dernier est soumis au respect des règles de conduite prévues dans la Netiquette.

Le Client s'engage notamment à :

- ne pas pratiquer l'envoi de messages non sollicités à un ou plusieurs destinataires (« spamming »). Il est rappelé au Client que la violation de cette stipulation peut entraîner la suspension puis la résiliation de son service ;
- ne pas télécharger, transmettre par courrier électronique ou par tout autre moyen des courriers électroniques et/ou fichiers contenant des virus ou plus généralement tout programme visant notamment à interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou réseau de télécommunication.

France Télécom, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres Clients et d'éviter toute perturbation sur les serveurs.

Le non-respect de l'une de ses stipulations entraîne la suspension puis la résiliation du Service d'Accès Internet du Client conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet, et entraîne automatiquement et de plein droit la fermeture du service.

Les courriers électroniques sont conservés sur le serveur de France Télécom jusqu'à une limite de deux (2) gigaoctet par boîte aux lettres, au-delà les nouveaux courriers électroniques seront automatiquement refusés et ne pourront donc être déposés dans la boîte aux lettres du Client.

Dans le cadre de l'utilisation de la messagerie Orange, il est offert au Client d'utiliser sa boite aux lettres Orange comme unique messagerie pour gérer l'ensemble des adresses de messagerie, qu'elles soient Orange ou non :

- en créant une nouvelle adresse Orange,
- en ajoutant une nouvelle adresse personnelle existante, Orange ou non. Cette fonctionnalité permet les actions suivantes :
  1. la réception des mails envoyés à l'adresse personnelle ajoutée, dans un dossier dédié, depuis la messagerie Orange ;
  2. l'envoi de mails de la part de l'adresse personnelle ajoutée. La propriété du Client sur ses adresses tierces personnelles aura été au prélable vérifiée par un mail retour de vérification lors de l'ajout de l'adresse tierce personnelle.

Le courrier électronique est soumis au secret des correspondances privées. Toutefois, France Télécom peut, dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités.

France Télécom offre aux Clients, dans le cadre de l'utilisation des boîtes aux lettres, le service « ma liste rouge ». Ce service consiste à filtrer certains messages et à les stocker dans un espace spécifique du serveur de France Télécom accessible par le Client à l'aide de son webmail. La capacité de cet espace spécifique est limitée à la capacité de la boîte aux lettres sur laquelle ce service est activé.

Pour activer ce service, le Client doit effectuer un paramétrage sur la base de critères de sélection de son choix lui permettant de réaliser ce filtrage à partir, soit d'un ou plusieurs destinataires, soit de mots clés présents dans le champ « Objet » du message.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique mon compte du Site Orange.

La fonctionnalité anti-spam est intégrée à toutes les boîtes aux lettres du service de Messagerie électronique. L'anti-spam n'est pas désactivable. L'anti-spam est un service développé par un tiers prestataire qui filtre et limite les messages pouvant être identifiés comme non sollicités, par le biais d'un outil de traitement automatique, et éventuellement par l'utilisateur lui-même.

Ces messages pourront être classés dans le dossier « indésirables » de la boîte aux lettres électronique Orange concernée.

Les courriers indésirables conservés dans le dossier « indésirables » seront conservés pendant sept (7) jours à compter de leur réception dans la limite de la capacité de stockage autorisée pour chaque boîte aux lettres. À l'issue de ce délai, ces derniers seront automatiquement détruits.

Afin de garantir le fonctionnement de l'anti-spam, le Client accepte que l'ensemble des messages qu'il reçoit sur ses boîtes aux lettres électroniques Internet Orange soient analysés par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam.

France Télécom peut être amené à procéder à des modifications de caractéristiques de la messagerie électronique, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

En cas de souscription à l'option « mes services unifiés ».

Le Client est informé que l'option « mes service unifiés » est incompatible avec l'utilisation du Service.

ANNEXE 3 - Conditions particulières d'enregistrement et de gestion de noms de domaine pour les domaines .com, .net, .org, .biz et .info

Les présentes conditions particulières pour les domaines « .com », « .net », « .org », « .biz » et « .info » ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles NordNet Registrar intervient dans le cadre d'Actions (création, renouvellement d'un enregistrement, modification, transfert, suppression) relatives aux Noms De Domaine que le Registrant (ci-après « Vous ») détient ou souhaite enregistrer en « .com », « .net », « .org », « .biz » et « .info ».

NordNet Registrar est un prestataire technique ayant conclu une convention avec les Registres visés à l'article « Conditions applicables aux différentes extensions » des Conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar, lui permettant de traiter les demandes d'actes d'administration des Noms De Domaine dans les zones « .com », « .net », « .org », « .biz » et « .info », et notamment l'enregistrement desdits Noms De Domaine auprès des différents Registres gérant ces extensions.

Les Conditions Particulières pour les domaines « .com », « .net », « .org », « .biz » et « .info » s'ajoutent aux Conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar disponibles sur **http://www.nordnet.net**/ rubrique « Conditions générales », ou sur simple demande auprès des services de NordNet Registrar (voir article « Coordonnées de NordNet Registrar » dans les Conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar).

En cas de conflit entre les Conditions générales et les Conditions particulières, ces dernières prévaudront.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes et expressions suivants viennent compléter ceux définis dans les Conditions Générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar. Ils ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec la première lettre de chacun des mots les composant en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans les Conditions Particulières, y compris le préambule ou tout autre document émanant de NordNet Registrar, relatif à l'objet des Conditions Particulières :

- *Statut* : Il peut être attribué un Statut à un Nom De Domaine afin de limiter les Actions pouvant intervenir sur ce Nom De Domaine.
- *Statut « Client Transfer Prohibited »* : Statut attribué à un Nom De Domaine sous extension internationale qui empêche tout Transfert Sortant du Nom De Domaine, mais qui est sans impact sur le fonctionnement technique de ce dernier. La mise en place ou la levée du statut est effectuée par le Registrar auprès du Registre concerné.
- *Statut Hold ou équivalent (ex : Désactivé, Gelé, Suspendu, Bloqué)* : Statut attribué à un Nom De Domaine, quelle que soit son extension, qui empêche toute opération administrative et/ou technique.

ARTICLE 2. CRÉATION D'UN NOM DE DOMAINE

2.1 Exigences techniques d'un nom de domaine

Seuls les noms conformes aux exigences techniques cumulatives suivantes pourront être enregistrés en tant que Nom De Domaine :

A) comporter un minimum de 2 caractères choisis parmi les lettres comprises entre « A » et « Z » dans l'alphabet latin standard, les chiffres « 0 » et « 9 » et le trait d'union (« - ») ;
B) comporter un maximum de 63 caractères (suffixe de l'extension non compris) ;
C) ne pas commencer ni finir par un trait d'union (« - ») ;
D) ne pas contenir de trait d'union (« - ») en 3ᵉ et 4ᵉ position.

2.2 Statut

Les Noms de domaine sous extensions internationales (.com, .net, .org, .info, .biz), gérés par NordNet Registrar sont, par défaut et dans un délai maximum de un (1) jour ouvré après leur enregistrement, positionnés en statut « Client Transfer Prohibited ». Ce statut permet de garantir la sécurité des Noms de domaine contre toute demande de Transfert Sortant non souhaitée et/ou non initiée et/ou non sollicitée par son titulaire.

Si Vous le souhaitez, Vous pouvez lever ce statut selon la procédure définie par NordNet Registar. Cependant, Votre Nom De Domaine ne sera dès lors plus protégé.

2.3 Mot de passe

Un mot de passe domaine (Identifiant alphanumérique de 6 caractères minimum) est attribué au Nom De Domaine sous extensions .org, .info, et .biz lors de sa Création.

Ce mot de passe (également appelé « authorization code » ou « auth code » ou « password domaine »), pourra Vous être communiqué, ainsi qu'au Contact administratif du Nom De Domaine concerné, par fax ou courriel sur simple demande auprès des services de NordNet Registrar (Voir article « Coordonnées de NordNet Registrar »).

2.4 Annulation de Création

Vous pouvez demander l'annulation de la Création d'un Nom De Domaine sous extensions internationales (.com, .net, .org, .info, .biz) dans un délai de 120 heures suivant l'enregistrement du Nom De Domaine.

Pour ce faire, nous vous invitons à contacter votre Prestataire ou les services de NordNet Registrar comme indiqué à l'article « Coordonnées de NordNet Registrar » des Conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar.

Le cas échéant, et si Vous avez payé directement les frais d'enregistrement à NordNet Registrar, Vous pourrez demander l'enregistrement d'un autre Nom De Domaine ou le remboursement des frais d'enregistrement acquittés aux services de NordNet Registrar pour le Nom de domaine dont la Création a été annulée.

Si vous avez payé les frais d'enregistrement à NordNet Registrar par l'intermédiaire d'un Prestataire, les conditions de remboursement sont celles définies par votre Prestataire.

ARTICLE 3. TRANSFERT

Comme prévu dans les conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms De Domaine NordNet Registrar, la durée d'enregistrement du Nom De Domaine est prolongée d'un (1) an dès validation du Transfert par le Registre ou l'Autorité de tutelle.

Toutefois, le délai d'un (1) an commencera à courir à compter de la date d'échéance du Nom De Domaine.

ARTICLE 4. DEMANDE DE MODIFICATION AUTRE QUE LE CHANGEMENT DE REGISTRANT

Si NordNet Registrar ne constate pas de vices de forme, NordNet Registrar adresse, par courriel, une demande de confirmation aux contacts administratif et technique actuels du Nom De Domaine.

Les contacts administratif et technique sont invités à répondre, par courriel, par « Y » pour oui ou « N » pour non. En fonction des réponses apportées :

- Une réponse négative (« N »), par un seul des deux contacts, entraîne le rejet de la demande de modification.
- L'absence de réponse des deux contacts dans un délai de soixante (60) jours à compter du jour de l'émission du courriel de demande de confirmation, entraîne le rejet de la demande de modification.
- Deux réponses positives (« Y ») entraînent la modification des données conformément à la demande dès réception des deux validations.
- Une seule réponse positive (« Y ») entraîne la modification des données conformément à la demande dans un délai de cinq (5) jours à compter de la réception de la validation et en l'absence d'une réponse contraire du second contact dans ce délai de (5) jours.

ARTICLE 5. RENOUVELLEMENT APRÈS LA DATE D'ÉCHÉANCE

Vous avez la possibilité de renouveler l'enregistrement du Nom De Domaine pendant une période de 35 jours suivants la date d'échéance du Nom De Domaine. À défaut, la Suppression du Nom De Domaine sera initiée.

ARTICLE 6. SUSPENSION DE LA PROCÉDURE DE SUPPRESSION

Vous pouvez demander la suspension de la procédure de Suppression pendant une période de 30 jours suivant Votre demande de Suppression.

Pour ce faire, nous vous invitons à contacter votre Prestataire ou les services de NordNet Registrar comme indiqué à l'article « Coordonnées de NordNet Registrar » des Conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar.

Cette Action vous sera facturée selon un montant, disponible sur simple demande auprès des services de NordNet Registrar.

À l'issue de la période pendant laquelle il est possible de procéder à la suspension de la Suppression, la Suppression du Nom De Domaine sera effective.

Vous êtes informé qu'un délai de quelques jours peut être nécessaire au registre de l'extension considérée pour procéder à la suppression effective du Nom De Domaine.

ARTICLE 7. DURÉE

Comme prévu dans les Conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar, la durée de la gestion du Nom De Domaine par NordNet Registrar est fonction de la durée d'abonnement choisie par vos soins en cas de Création, ou de l'échéance de l'enregistrement du Nom De Domaine en cas de Transfert Entrant (Voir article « Transfert »). Cependant, NordNet Registrar ne gérera plus le Nom De Domaine en cas de Suppression ou de Transfert Sortant en cours d'enregistrement.

Toutefois, concernant spécifiquement les Noms De Domaine sous extensions internationales (.com, .net, .org, .info, .biz), Vous êtes informé du fait que vous pouvez à tout moment, vérifier l'échéance (due date ou expiration date) d'un Nom De Domaine sur le site **www.nordnet.net** rubrique « Vérifiez un domaine » puis, après obtention du résultat de votre recherche, cliquez sur le lien « information » dans le tableau afin d'avoir accès au Whois correspondant.

ARTICLE 8. RÈGLEMENTS DES CONFLITS

Vous vous engagez à respecter les dispositions prévues à l'article « Litiges » des « Conditions Générales d'Enregistrement et de Gestion de Nom De Domaine » de NordNet Registrar.

Les Noms De Domaine sous extensions internationales (« com », « net », « org », « info » et « biz ») sont soumis aux UDRP (Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy - Principes directeurs régissant le règlement uniforme des litiges relatifs aux Noms de domaine) et aux RDRP (Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy - Règles d'application des Principes directeurs régissant le règlement uniforme des litiges relatifs aux Noms de domaine) afin de permettre aux personnes de faire valoir leurs droits lorsqu'elles estiment qu'un tiers y a porté atteinte en déposant un Nom De Domaine et/ou a utilisé ce Nom De Domaine d'une manière qui leur porte préjudice.

Ainsi, à côté de la voie judiciaire, il existe des procédures UDRP et RDRP administrées par l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) dont les règlements sont accessibles aux adresses suivantes :

- pour les UDRP : **http://www.icann.org/udrp/udrp-policy-24oct99.htm,**
- pour les RDRP : **http://www.icann.org/udrp/udrp-rules-24oct99.htm.**

Ces règlements peuvent également vous être envoyés par courrier, sur simple demande adressée à NordNet Registrar comme indiqué à l'article « Coordonnées de NordNet Registrar ».

Vous êtes réputé avoir pris connaissance et accepter sans réserve les termes de ces règlements.

NordNet Registrar et les différents Registres des Noms De Domaine sous extensions internationales (« com », « net », « org », « info » et « biz ») s'engagent à mettre le(s) Nom(s) De Domaine faisant l'objet d'une procédure UDRP en statut « Hold » et à respecter toute décision judiciaire ou toute décision prise dans le cadre de ces procédures UDRP et RDRP.

ARTICLE 9. BASES DE DONNÉES

Vous acceptez que certaines informations que Vous avez communiquées soient publiées sur les bases de données Whois.

Ces informations sont généralement les suivantes : dénomination sociale et nom et prénom du représentant légal (sauf pour les Noms De Domaine dans les extensions .com et .net) si le Titulaire est une personne morale, ou nom et prénom si le Titulaire est une personne physique, adresse, adresse électronique, numéros de téléphone et de fax du Registrant, informations techniques telles que les DNS, etc.

Les informations concernant les Contacts sont également publiées dans le Whois.

Les informations facultatives sont mentionnées comme telles. Toute autre information doit être obligatoirement communiquée en vue de la bonne exécution de votre demande d'Action.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ENREGISTREMENT ET DE GESTION DE NOMS DE DOMAINE POUR LES DOMAINES « .EU »

Les présentes Conditions particulières pour les domaines « .eu » ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles NordNet Registrar intervient dans le cadre d'Actions (ex : Demande de Création, Renouvellement, Modification, Transfert, Suppression) relatives aux Noms de domaine que le Registrant (ci-après « Vous) détient ou souhaite enregistrer en « .eu ».

NordNet Registrar est un prestataire technique ayant conclu une convention d'adhésion avec l'EURid, lui permettant de traiter les demandes d'actes d'administration des noms de domaine dans la zone « .eu », notamment l'enregistrement desdits noms de domaine auprès de l'EURid ».

Les Conditions Particulières pour les domaines « .eu » s'ajoutent aux Conditions Générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar disponibles sur **http://www.nordnet.net** rubrique « Conditions Générales », ou sur simple demande auprès des services de NordNet Registrar (cf article « Coordonnées de NordNet Registrar » des Conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar).

En cas de conflit entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières, ces dernières prévaudront.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes et expressions suivants viennent compléter ceux définis dans les Conditions Générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar. Ils ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans les Conditions Particulières, y compris le préambule ou tout autre document émanant de NordNet Registrar, relatif à l'objet des Conditions Particulières.

- *EURid* : « European Registry for Internet Domains », consortium constituant le Registre de l'extension .eu.
- *Règlements (CE) relatifs au .eu* :
  - Règlement (CE) N° 733/2002 du Parlement européen et du Conseil du 22 avril 2002 concernant la mise en œuvre du domaine de premier niveau .eu (JOCE L 113 du 30 avril 2002 p.1) ;
  - Règlement (CE) N° 874/2004 de la Commission du 28 avril 2004 établissant les règles de politique d'intérêt général relatives à la mise en œuvre et aux fonctions du domaine de premier niveau .eu et les principes applicables en matière d'enregistrement (JOUE L 162 du 30 avril 2004 p.40) ;
  - Règlement (CE) N° 1654/2005 de la Commission du 10 octobre 2005 modifiant le Règlement N° 874/2004 établissant les règles de politique d'intérêt général relatives à la mise en œuvre et aux fonctions du domaine de premier niveau .eu et les principes applicables en matière d'enregistrement (JOUE L 266 du 11 octobre 2005, p. 35).

Règles de la période de Sunrise : Règles applicables au cours de la période de Sunrise également appelées « Politique d'enregistrement pour le .eu et termes et conditions pour les candidatures de Noms de domaine déposées pendant la période d'enregistrement échelonnée ». Ces règles sont accessibles sur **www.eurid.eu**.

Règles de l'EURid : Les Règles de l'EURid comprennent les documents suivants publiés par l'EURid et accessibles sur sur **www.eurid.eu** :

A) Modalités et Conditions d'enregistrement des Noms de domaines .eu,
B) Politique d'enregistrement des Noms de domaines .eu,
C) Politique d'enregistrement pour le .eu et termes et conditions pour les candidatures de noms de domaine déposées pendant la période d'enregistrement échelonnée, dite « Règles de la période de Sunrise »,
D) Politique Whois relative aux Noms de domaine .eu,
E) Règles relatives au règlement des litiges concernant les domaines .eu et,
F) Règlements (CE) relatifs au .eu.

ARTICLE 2. ACCEPTATION DES RÈGLES DE L'EURID

Du seul fait d'une demande d'Action, effectuée auprès de NordNet Registrar, sur un Nom De Domaine en « .eu », Vous êtes réputé avoir pris connaissance et accepter les Règles de l'EURid telles que définies à l'article « Définitions ».

Vous vous engagez à respecter leurs conditions. Toute violation des Règles de l'EURid pourra entraîner la Suppression de votre Nom De Domaine par le Registre ou par NordNet Registrar. Vous ne pourrez prétendre, à ce titre, à aucune indemnité.

Les Règles de l'EURid peuvent faire l'objet de modifications. Par dérogation aux Conditions générales d'enregistrement et de gestion des Noms de domaine NordNet Registrar, toute nouvelle version des Règles de l'EURid entrera en vigueur 30 (trente) jours après leur publication sur **www.eurid.eu**, sauf indication contraire dûment justifiée par le Registre. La version qui vous est opposable est celle en vigueur au jour de la réception par les services de l'EURid d'une demande d'Action, quelle qu'elle soit, sur le Nom De Domaine.

ARTICLE 3. DEMANDE DE CRÉATION D'UN NOM DE DOMAINE

La demande d'enregistrement d'un Nom De Domaine auprès de NordNet Registrar ne signifie pas que le Nom De Domaine va vous être attribué.

3.1 Personnes habilitées à enregistrer un Nom De Domaine au sein de la zone « .eu »

Seules sont habilitées à enregistrer un Nom De Domaine au sein de la zone « .eu » les catégories de sociétés, d'organisations et de personnes physiques suivantes :

- toute entreprise ayant son siège statutaire, son administration centrale ou son lieu d'établissement principal dans la Communauté Européenne ; ou
- toute organisation établie au sein de la Communauté européenne, sans préjudice du droit national applicable ;

ou

- toute personne physique résidant au sein de la Communauté européenne.

Si aucune de ces conditions n'est remplie, le Nom De Domaine en .eu souhaité ne peut être déposé.

Si la condition cesse d'être satisfaite au cours de la période d'enregistrement, le Nom De Domaine en .eu peut être supprimé.

Vous pouvez être amené à devoir justifier de cette condition à tout moment.

3.2 Disponibilité d'un Nom De Domaine

Un Nom De Domaine est disponible quand les trois conditions ci-dessous sont cumulativement réunies :

A) il n'a pas déjà été enregistré en tant que Nom De Domaine ;
B) il n'est pas réservé, bloqué ou signalé au Registre comme étant « non enregistrable » conformément aux Règlements (CE) relatifs au .eu, sauf stipulation contraire figurant au sein des Règles de l'EURid ;
C) il n'a pas fait l'objet d'une demande d'enregistrement au cours de la Période d'enregistrement échelonnée, sauf si le Registre a décidé qu'il était à nouveau disponible en vertu des Règles de la période de Sunrise.

La Commission européenne a publié des listes permettant de connaître :

- les noms bloqués qui ne pourront jamais être enregistrés, et
- les noms réservés exclusivement à la Commission européenne ou aux gouvernements des Etats membres.

De plus, certains Noms de domaine sont réservés à l'utilisation du .eu. Ces listes sont accessibles sur **www.eurid.eu**.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'un Nom De Domaine peut apparaître disponible alors qu'en réalité celui-ci est déjà réservé ou en cours de réservation. Dans ce cas, Votre demande sera rejetée immédiatement ou à terme.

3.3 Exigences techniques d'un nom de domaine

Seuls les noms conformes aux exigences techniques cumulatives suivantes pourront être enregistrés en tant que Nom De Domaine :

A) comporter un minimum de 2 caractères choisis parmi les lettres comprises entre « A » et « Z » dans l'alphabet latin standard, les chiffres « 0 » et « 9 » et le trait d'union (« - ») ;
B) comporter un maximum de 63 caractères (suffixe .eu non compris) ;
C) ne pas commencer ni finir par un trait d'union (« - ») ;
D) ne pas contenir de trait d'union (« - ») en 3è et 4è position ;
E) ne pas être exclusivement composé d'un code alpha-2 (suite de 2 lettres) représentant un pays, conformément aux Règlements (CE) relatifs au .eu.

ARTICLE 4. DURÉE

La durée de la gestion du Nom De Domaine par NordNet Registrar est fonction de la durée d'abonnement choisi par vos soins en cas de Création, ou de l'échéance de l'enregistrement du Nom De Domaine en cas de Transfert Entrant (Voir article « Transfert »). Cependant, NordNet Registrar ne gérera plus le Nom De Domaine en cas de Suppression ou de Transfert Sortant en cours d'enregistrement.

Vous êtes informé du fait que vous pouvez à tout moment, vérifier l'échéance (due date ou expiration date) d'un Nom De Domaine en .eu à l'adresse **www.whois.eu**.

ARTICLE 5. CHANGEMENT DE REGISTRAR (TRANSFERT)

En cas de Transfert Entrant, le Nom De Domaine conservera sa due date d'origine et sera renouvelé pour une année supplémentaire dès la réalisation du Transfert.

Pour toute demande de Transfert du Nom De Domaine, veuillez contacter les services de NordNet Registrar (Voir article « Coordonnées » des Conditions Générales d'enregistrement et de gestion NordNet Registrar).

ARTICLE 6. TRANSFERT DE NOMS DE DOMAINE (CHANGEMENT DE REGISTRANT)

Le cessionnaire du Nom De Domaine doit être habilité à enregistrer un Nom De Domaine dans la zone .eu, conformément à l'article dénommé « Personnes habilitées à enregistrer un Nom De Domaine au sein de la zone « .eu » » des présentes Conditions Particulières.

Vous devrez payer à EURid des frais de Changement de Registrant par l'intermédiaire du Registrar de Votre Nom De Domaine.

Pour toute demande de Changement de Registrant, veuillez contacter les services de NordNet Registrar (cf article « Coordonnées » des Conditions Générales d'enregistrement et de gestion NordNet Registrar).

ARTICLE 7. DEMANDE DE MODIFICATION AUTRE QUE LE CHANGEMENT DE REGISTRANT

En cas de modification de Vos coordonnées ou de celles de Vos Contacts, Vous devrez en informer NordNet Registrar dans les plus brefs délais. À défaut, NordNet Registrar sera libre de résilier le Contrat dans les conditions prévues au sein des Conditions Générales d'enregistrement et de gestion NordNet Registrar.

Pour toute demande de Modification du Nom De Domaine, veuillez contacter les services de NordNet Registrar (Voir article « Coordonnées » des Conditions Générales d'enregistrement et de gestion NordNet Registrar).

ARTICLE 8. DEMANDE DE SUPPRESSION

Vous pouvez demander la Suppression de Votre Nom De Domaine à NordNet Registrar qui se chargera de la transmettre à EURid. Le cas échéant, EURid suspendra immédiatement le Nom De Domaine pour une période de quarante (40) jours à compter :

A) de la date mentionnée dans la demande d'annulation, ou
B) de la date à laquelle la demande d'annulation a été formulée si la date mentionnée dans la demande d'annulation est antérieure à celle-ci.

Pendant cette période de quarante jours, vous pouvez :

C) demander à NordNet Registrar de réactiver le Nom De Domaine suspendu,
D) demander un changement de Registrar via votre nouveau Registrar. Le cas échéant, le Nom De Domaine sera considéré comme tacitement réactivé.

Si aucune réactivation ni aucun transfert n'a lieu de la manière décrite ci-dessus au cours de la période de quarante jours, le Nom De Domaine figurera à nouveau parmi les noms de domaine disponibles à l'enregistrement.

Les droits d'enregistrement ou de renouvellement du Nom De Domaine initial ne pourront en aucun cas faire l'objet d'un remboursement.

Pour toute demande de Suppression du Nom De Domaine, veuillez contacter les services de NordNet Registrar (cf article « Coordonnées » des Conditions Générales d'enregistrement et de gestion NordNet Registrar).

ARTICLE 9. LITIGES

9.1 Procédure alternative de règlement des litiges (ADR)

Dès lors que Vous demandez l'enregistrement d'un Nom De Domaine en .eu et, en cas d'action intentée par un tiers invoquant une violation de ses droits relatifs au Nom De Domaine concerné, Vous vous engagez à vous soumettre aux ADR applicables au .eu.

Lesdites procédures sont accessibles sur :

http://www.arbcourt.cz/adreu/ADR_rules.pdf,
http://www.arbcourt.cz/adreu/ADR_Supplemental_Rules.pdf.

Vous êtes informé que les procédures des ADR pourront être modifiées à tout moment.

Une ADR n'empêche pas les parties de soumettre le litige à un tribunal compétent pour obtenir une décision judiciaire. Si une procédure judiciaire est intentée, elle peut entraîner la suspension de l'ADR engagée.

9.2 Procédure judiciaire

Les règles applicables en cas de litige relatif aux Conditions particulières sont énoncées à l'article « Litiges » des Conditions générales d'enregistrement et de gestion des Noms de domaine NordNet Registrar.

ARTICLE 10. BASES DE DONNÉES

Vous acceptez que certaines informations que Vous avez communiquées soient publiées sur les bases de données Whois.

Si le Registrant est une personne morale, ces informations sont généralement les suivantes : dénomination sociale, adresse, numéros de téléphone et de fax du Registrant, Contact technique, adresse électronique du Registrant, langue d'une éventuelle ADR à l'encontre de votre Nom De Domaine, informations techniques telles que les DNS ou statut du Nom De Domaine concerné.

Les informations facultatives sont mentionnées comme telles. Toute autre information doit être obligatoirement communiquée en vue de la bonne exécution de votre demande d'Action.

Si le Registrant est une personne physique, les informations publiées se limitent à l'adresse de courriel du Registrant sauf demande contraire de sa part. Le Registrant peut demander à créer une adresse de courriel spécifique en vue de cette publication dans les bases Whois plutôt que de devoir communiquer son adresse de courriel personnelle.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ENREGISTREMENT DE NOMS DE DOMAINE POUR LES DOMAINES « .FR »

Les présentes conditions particulières pour les domaines « .fr » ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles NordNet Registrar intervient dans le cadre d'Actions (création, renouvellement d'un enregistrement, modification, transfert, suppression) relatives aux noms de domaine que le Registant (ci-après « Vous ») détient ou souhaite enregistrer en « .fr ».

NordNet Registrar est un prestataire technique ayant conclu une convention d'adhésion avec l'AFNIC (Association Française pour le Nommage Internet en Coopération), lui permettant de traiter les demandes d'actes d'administration sur les noms de domaine dans la zone « .fr » (y compris les domaines de second niveau (ex : « .asso.fr »)), et notamment l'enregistrement desdits noms de domaine auprès de l'AFNIC.

Les Conditions particulières pour les domaines « .fr » s'ajoutent aux Conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar disponibles sur **http://www.nordnet.net** rubrique « Conditions générales », ou sur simple demande auprès des services de NordNet Registrar (voir article « Coordonnées de NordNet Registrar » dans les Conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar).

En cas de conflit entre les Conditions générales et les Conditions particulières, ces dernières prévaudront.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes et expressions suivants viennent compléter ceux définis dans les Conditions générales d'enregistrement et de gestion de Noms de domaine NordNet Registrar. Ils ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec la première lettre de chacun des mots les composant en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans les Conditions particulières, y compris le préambule ou tout autre document émanant de NordNet Registrar, relatif à l'objet des Conditions particulières.

- *Statut* : Etat positionné par l'AFNIC définissant les actions possibles sur un Nom De Domaine en « .fr » et le fonctionnement dudit Nom De Domaine ;
- « *Actif* » : le Nom De Domaine est déclaré dans le DNS (entièrement opérationnel) ;
- « *Gelé* » : le Nom De Domaine est déclaré dans le DNS mais aucune opération administrative et/ou technique n'est possible ;
- « *Bloqué* » : le Nom De Domaine n'est plus déclaré dans le DNS ; il n'est plus fonctionnel et aucune opération administrative et/ou technique n'est possible.

ARTICLE 2. CRÉATION D'UN NOM DE DOMAINE

2.1 Exigences techniques

Sont admis à titre de Noms De Domaine en .fr les termes alphanumériques constitués de lettres de l'alphabet français A à Z et de chiffres de 0 à 9 et du tiret « - ».

Ne peuvent être enregistrés, les Noms De Domaine :

- composés d'un caractère unique ;
- composés de deux lettres uniquement ;
- débutant ou se terminant par un tiret « - » ;
- d'une longueur supérieure à 255 caractères (63 entre chaque « . ») ;
- débutant par « xn— ».

Le choix du Nom De Domaine est soumis au respect des règles définies par l'Afnic au sein de la Charte de nommage.

Les Noms De Domaine de second niveau doivent de plus répondre aux critères d'éligibilité propres au second niveau souhaité (ex : tm.fr ; asso.fr).

2.2 Demande d'intervention AFNIC

Vous devrez compléter et signer une demande d'intervention AFNIC afin de pouvoir Créer d'un Nom De Domaine en .fr.

Nous attirons votre attention sur le fait que la demande d'intervention AFNIC peut être validée électroniquement.

ARTICLE 3. ACCEPTATION DE LA CHARTE DE NOMMAGE DE LA ZONE « .FR »

Du seul fait de demander une Action relative à un Nom De Domaine en « .fr » auprès de NordNet Registrar, Vous êtes réputé avoir pris connaissance et accepter sans réserve les termes de la Charte de nommage de la zone « .fr ».

La Charte de nommage est disponible sur : **http://www.afnic.fr/obtenir/chartes/nommage-fr**.

La Charte de nommage peut également vous être envoyée par courrier, sur simple demande adressée à NordNet Registrar comme indiqué à l'article « Coordonnées de NordNet Registrar ».

Vous vous engagez à respecter les dispositions de la Charte de nommage. Toute violation de la Charte de nommage pourra entraîner le Gel ou la Suppression de votre Nom De Domaine. Vous ne pourrez prétendre, à ce titre, à aucune indemnité.

La Charte de nommage peut faire l'objet de modifications. La version qui vous est opposable est celle disponible à l'adresse indiquée ci-dessus au jour de la réception par les services de l'AFNIC d'une demande d'Action sur le Nom De Domaine quelle qu'elle soit.

ARTICLE 4. PRINCIPES DIRECTEURS DU NOMMAGE EN ZONE « .FR »

Vous disposez, dans le respect des termes de la Charte de nommage de la zone « .fr », d'un droit d'usage sur votre Nom De Domaine, pendant toute la durée de validité de son enregistrement.

L'enregistrement, l'utilisation et l'exploitation que Vous ferez de votre Nom De Domaine seront effectués sous votre seule responsabilité.

Vous vous engagez à ne pas contrevenir aux bonnes mœurs et à l'ordre public (infractions de presse, termes nuisant à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs…), à respecter les droits des tiers et notamment, mais non exclusivement, les droits de propriété intellectuelle, les règles de la concurrence et du comportement loyal en matière commerciale, le droit au nom, au prénom ou au pseudonyme d'une personne.

Vous êtes informé du fait qu'il appartient à celui qui demande l'enregistrement d'un Nom De Domaine en « .fr » ou qui exploite ledit Nom De Domaine de vérifier qu'il ne porte pas atteinte notamment aux droits des tiers.

NordNet Registrar et l'AFNIC ne sont tenus d'effectuer aucune vérification à ce titre.

Ni l'AFNIC, ni NordNet Registrar ne pourront être tenus pour responsables du dépôt d'un Nom De Domaine en contradiction avec les principes sus-mentionnés.

Toutefois, l'AFNIC se réserve le droit, par l'intermédiaire de NordNet Registrar, de Vous demander de fournir des informations ou garanties supplémentaires quant au choix de votre Nom De Domaine et la légitimité de votre demande.

Vous vous engagez également à ne pas enregistrer de termes fondamentaux. Les termes fondamentaux comprennent les termes interdits qui ne peuvent faire l'objet d'un enregistrement, sauf exception validée par le conseil d'administration de l'AFNIC (notamment les termes injurieux, racistes, grossiers, liés à des crimes ou des délits), les termes réservés dont l'enregistrement est soumis à conditions particulières liées à l'identité et au droit du demandeur (notamment les termes techniques de l'Internet, les noms des professions réglementées, les termes liés au fonctionnement de l'Internet, les noms de pays signataires de la Convention de Paris et les noms ou termes consacrés des organisations internationales ainsi que les noms des communes françaises dans leur forme canonique) et les termes exclus du nommage par nature.

Une liste non exhaustive des termes fondamentaux est disponible sur le site de l'AFNIC à l'adresse suivante : **http://www.afnic.fr/obtenir/chartes/fondamentaux#liste**.

À défaut, l'AFNIC dispose à l'encontre de votre Nom De Domaine d'un droit de reprise et de préemption.

Vous êtes de plus informé des règles de fonctionnement suivantes applicables à l'extension « .fr » :

- L'AFNIC attribue les noms de domaine par ordre chronologique, selon la règle du « premier arrivé, premier servi » et conformément aux règles en vigueur dans l'Internet et à la Charte de nommage de la zone « .fr » ;
- L'AFNIC n'a qu'un rôle d'enregistrement à partir des informations fournies et n'est pas responsable des contestations relatives à l'utilisation d'un Nom De Domaine ;
- En cas de contestation, d'information erronée, ou de violation des termes de la Charte de nommage ou du Règlement de procédure de résolution alternative de litige, l'AFNIC peut être amenée à geler ou supprimer votre Nom De Domaine.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'AFNIC et/ou NordNet Registrar pourront, avant l'enregistrement du Nom De Domaine en .fr et à tout moment, procéder à l'identification, à des vérifications et à des demandes de justification concernant Vous et Votre Nom De Domaine.

ARTICLE 5. DEMANDE DE CRÉATION D'UN NOM DE DOMAINE

5.1 Conditions d'éligibilité au sein de la zone « .fr »

Peuvent enregistrer un Nom De Domaine en .fr, les personnes physiques ou morales qui correspondent à l'une des trois catégories suivantes :

5.1.1 Personnes morales

Les personnes morales dont le siège social ou l'adresse d'un établissement est situé en France et qui sont identifiables au travers des bases de données électroniques suivantes :

- Greffes des tribunaux de commerce ;

- Registre National du Commerce et des Sociétés (INPI) ;
- Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) ;
- REFASSO pour les associations.

Les institutions et services de l'Etat, les collectivités territoriales ainsi que leurs établissements.

5.1.2 Titulaires de marque

Les personnes physiques ou morales, titulaires d'une marque déposée auprès de l'Institut nationale de la propriété industrielle, ou titulaires d'une marque communautaire, ou titulaires d'une marque internationale enregistrée visant expressément le territoire français, identifiables au travers de la base de données électroniques ICIMARQUES (INPI).

5.1.3 Personnes physiques

Les personnes physiques majeures disposant d'une adresse en France.

5.2 Contact administratif

Vous devrez impérativement désigner une personne morale ou physique en qualité de Contact administratif de votre Nom De Domaine lors de la demande de création du Nom De Domaine. Le Contact administratif doit impérativement être établi en France et disposer d'une adresse effective.

On entend par « établi en France », pour les personnes morales celles dont le siège est situé en France ou qui disposent d'une adresse en France identifiée au sein des bases publiques des greffes des tribunaux de commerce ou de l'INSEE, et pour les personnes physiques celles qui peuvent justifier d'une adresse en France depuis plus de (3) trois mois consécutifs en préalable à la demande d'acte d'administration.

Nous vous rappelons que le Contact Administratif dispose du pouvoir de vous représenter au regard du Registrar, des Registres, et de tout tiers.

ARTICLE 6. TRANSFERT ENTRANT

En cas de Transfert entrant, le Nom De Domaine sera renouvelé pour une année supplémentaire qui commencera à courir à compter de la date de validation du Transfert. Le Nom De Domaine ne conservera pas sa date de Création (due date d'origine) qui sera remplacée par la date de Transfert.

ARTICLE 7. CHANGEMENT DE REGISTRANT (TRANSMISSION VOLONTAIRE DU NOM DE DOMAINE)

En cas de changement de Registrant (transmission volontaire du Nom De Domaine selon la terminologie de l'AFNIC), Vous devrez fournir un Formulaire de Transmission Volontaire, dûment complété et signé, disponible auprès de NordNet (Voir rubrique « Coordonnées » des « Conditions Générales d'Enregistrement et de Gestion de Nom De Domaine » de NordNet Registrar), ainsi que tout document ou complément d'information que l'AFNIC est susceptible de Vous demander. La signature du Registrant actuel ne nécessite pas d'être attestée par devant notaire ou huissier.

ARTICLE 8. DEMANDE DE MODIFICATION AUTRE QUE LE CHANGEMENT DE REGISTRANT

Si NordNet Registrar ne constate pas de vices de forme, NordNet Registrar adresse, par courriel, une demande de confirmation aux contacts administratif et technique actuels du Nom De Domaine.

Les contacts administratif et technique sont invités à répondre, par courriel, par « Y » pour oui ou « N » pour non. En fonction des réponses apportées :

- Une réponse négative (« N »), par un seul des deux contacts, entraîne le rejet de la demande de modification.
- L'absence de réponse des deux contacts dans un délai de soixante (60) jours à compter du jour de l'émission du courriel de demande de confirmation, entraîne le rejet de la demande de modification.
- Deux réponses positives (« Y ») entraînent la modification des données conformément à la demande dès réception des deux validations.
- Une seule réponse positive (« Y ») entraîne la modification des données conformément à la demande dans un délai de cinq (5) jours à compter de la réception de la validation et en l'absence d'une réponse contraire du second contact dans ce délai de (5) jours.

ARTICLE 9. RENOUVELLEMENT APRÈS LA DATE D'ÉCHÉANCE

Vous avez la possibilité de renouveler l'enregistrement du Nom De Domaine jusqu'au 20 du mois suivant l'échéance de votre Nom de Domaine. À défaut, la Suppression du Nom De Domaine sera initiée.

ARTICLE 10. SUPPRESSION

La procédure de Suppression d'un Nom De Domaine ne peut être suspendue. Par conséquent, toute demande de Suppression est définitive.

ARTICLE 11. RÈGLEMENTS DES CONFLITS

Vous vous engagez à respecter les dispositions prévues à l'article « Litiges » des « Conditions Générales d'Enregistrement et de Gestion de Nom De Domaine » de NordNet Registrar.

Si Vous êtes un particulier, l'AFNIC Vous invite à présenter les litiges (à l'encontre d'un particulier comme d'une entreprise) portant sur un nom de domaine en .fr auprès du Médiateur du Net (accessible à l'adresse suivante : **www.mediateurdunet.fr**).

L'AFNIC a également mis en place des « Procédures alternatives de résolution des litiges » afin de permettre aux personnes de faire valoir leurs droits lorsqu'elles estiment qu'un tiers y a porté atteinte en déposant un Nom De Domaine en « .fr » et/ou a utilisé ce Nom De Domaine d'une manière qui leur porte préjudice.

Ainsi, à côté de la voie judiciaire, deux procédures alternatives de résolution des litiges sont mises en œuvre. Chacune de ces procédures est administrée par un organisme différent (CMAP et OMPI) et repose sur un règlement distinct :

- par « recommandation en ligne », administrée par le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) dont le règlement est accessible à l'adresse suivante : **http://www.mediationetarbitrage.com**.
- par « décision technique », administrée par le Centre d'arbitrage et de médiation de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) dont le règlement est accessible à l'adresse **http://arbiter.wipo.int/domains/cctld/fr/index-fr.html**.

Ces règlements peuvent également vous être envoyés par courrier, sur simple demande adressée à NordNet Registrar comme indiqué à l'article « Coordonnées de NordNet Registrar ».

Vous êtes réputé avoir pris connaissance et accepter sans réserve les termes de ces règlements.

NordNet Registrar et l'AFNIC s'engagent à procéder au Gel des opérations sur le(s) nom(s) de domaine faisant l'objet d'une procédure alternative de résolution des litiges et à respecter toute décision judiciaire ou toute décision prise dans le cadre de ces procédures alternatives de résolution des litiges.

ARTICLE 12. DURÉE

La durée de la gestion du Nom De Domaine par NordNet Registrar est fonction de la durée d'abonnement choisi par vos soins sauf Suppression du Nom De Domaine ou Transfert Sortant de ce dernier en cours d'enregistrement.

Vous êtes informé du fait que vous pouvez à tout moment, vérifier l'échéance (due date ou expiration date) d'un Nom De Domaine relevant des Conditions Contractuelles sur le site de l'Afnic (disponible à l'adresse **www.afnic.fr**), rubrique « votre Nom De Domaine est il disponible? » puis, après obtention du résultat de votre recherche, cliquez sur le lien « Whois » pertinent dans le tableau.

ARTICLE 13. BASES DE DONNÉES

En complément des dispositions des Conditions Générales, Vous acceptez que certaines informations que Vous avez communiquées soient publiées sur les bases de données Whois.

Les informations facultatives sont mentionnées comme telles. Toute autre information doit être obligatoirement communiquée en vue de la bonne exécution de votre demande d'Action. Ces informations sont destinées à NordNet Registrar et l'AFNIC, cette dernière étant responsable du traitement, à des fins administratives et techniques des opérations sur le nom de domaine.

Vous disposez d'un droit d'accès soit directement auprès de l'AFNIC en envoyant un courrier électronique à **afnic@afnic.fr**, soit auprès de NordNet Registrar qui se chargera exclusivement de rectifier les informations si nécessaire.

Ces informations sont généralement les suivantes : dénomination sociale ainsi que les nom et prénom du représentant légal de la personne morale, ou nom et prénom de la personne physique, adresse, adresse électronique, numéros de téléphone et de fax du Registrant, informations techniques telles que les DNS ou statut du Nom De Domaine concerné.

Cependant, lorsque l'enregistrement du Nom De Domaine en .fr est réalisé par une personne physique hors titulaire de marque, ce dernier bénéficie d'une option dite de « diffusion restreinte » activée par défaut. Le cas échéant, aucune information d'ordre personnelle (nom, adresse, téléphone, télécopie et courrier électronique) n'est diffusée en ligne au sein de la base Whois, seules figurent des informations d'ordre technique (contact technique - coordonnées du bureau d'enregistrement et serveurs DNS).

Le Contact administratif peut également, lorsque la demande d'enregistrement du Nom De Domaine en .fr est initiée par une personne physique hors titulaire de marque, demander que ses coordonnées personnelles n'apparaissent pas dans la base Whois ; néanmoins il pourra être contacté par courriel sans que ses coordonnées soient rendues accessibles à ses interlocuteurs.

Dans le cas où la diffusion restreinte est possible et activée, les informations personnelles ne feront pas l'objet de publication mais pourront être communiquées uniquement aux autorités habilitées, ainsi qu'aux organismes de procédures alternatives de résolutions de litiges qui en feront la demande.

ANNEXE 4 - Les conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes ou VOIP

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro fixe ou VOIP affecté par un opérateur fixe ou Internet.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Numéro fixe* : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation et numéro VOIP.
- *Opérateur donneur* : opérateur fixe ou Internet à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- *Opérateur receveur* : opérateur fixe ou Internet auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe VOIP est porté.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro fixe* : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe ou Internet, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe ou Internet.
- *Portabilité entrante* : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement France Télécom, permet au Client d'un autre opérateur fixe ou Internet de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur fixe et Internet Orange. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à France Télécom du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe ou Internet et des obligations y afférentes.
- *Portabilité sortante* : droit qui permet au Client d'une offre France Télécom de transférer l'usage du numéro de fixe affecté par France Télécom en cas de souscription d'une offre d'accès fixe ou VOIP auprès d'un autre opérateur fixe ou Internet. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur fixe ou Internet du contrat liant France Télécom au Client et des obligations y afférentes.
- *« Portage du numéro »* : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- *« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante* : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe ou Internet à l'un de ses Clients vers l'opérateur France Télécom.
- *« Portage » dans le cadre d'une portabilité sortante* : opération de transfert du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur fixe ou Internet.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

2.1 Mandat donné à France Télécom

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de France Télécom, le Client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Dans ce cadre, l'opérateur France Télécom informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

2.2 Motifs d'inéligibilité

<u>2.2.1 France Télécom pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants</u>

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
- demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- non respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.

<u>2.2.2 L'opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de portage présentée par France Télécom au nom de l'abonné fixe ou Internet dans les cas suivants</u>

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas de refus par l'opérateur donneur d'une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à France Télécom sur quel motif il fonde son refus.

2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une offre d'accès fixe ou Internet de Orange. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'opérateur France Télécom son numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le numéro fixe.

L'opérateur France Télécom vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

Puis l'opérateur France Télécom doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur France Télécom afin de finaliser la demande du Client.

La souscription de l'offre France Télécom comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire France Télécom.

2.4 Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

France Télécom informera le Client sur le résultat de sa demande de portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé.

Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur fixe ou Internet ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

2.5 Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service Clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage.

Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 des présentes Conditions spécifiques, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

2.6 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de France Télécom

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à France Télécom qui demeure seule compétente pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

France Télécom accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service Clients de Orange au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès de France Télécom.

Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de France Télécom au titre du contrat d'abonnement de France Télécom qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, France Télécom met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions générales de vente de l'opérateur donneur.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

3.1 Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par l'opérateur receveur à France Télécom est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro fixe, objet de la demande ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez France Télécom ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, France Télécom donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera l'abonné de l'acceptation de sa demande de portabilité.

Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur France Télécom est de facto annulée.

3.2 Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur fixe ou Internet doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès de France Télécom l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du contrat que le Client a souscrit auprès de France Télécom en ce qui concerne le numéro porté.

Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro fixe, objet de la demande.

3.3 Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro fixe. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires...

Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

3.4 Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant le Client à France Télécom.

La résiliation du contrat du Client auprès de France Télécom prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à France Télécom, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de France Télécom.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à France Télécom ne soient pas résiliées à la date de portage fixée au titre de la demande de portabilité visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

3.5 Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre France Télécom concernant le numéro fixe, objet de la portabilité.

Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro fixe, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

3.6 Informations relatives à la portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de portabilité sortante en s'adressant directement à l'opérateur receveur.

3.7 Responsabilité de France Télécom

France Télécom demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro fixe affecté par France Télécom au Client.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par France Télécom dans le cadre de la portabilité du numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service Clients de Orange ou par tout autre moyen indiqué par France Télécom, en justifiant de son identité.